

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL

AUDITORÍA INTERNA No. 03-2024
GESTIÓN DE FACTURACIÓN

PERÍODO AUDITADO:
Vigencia 2024

EQUIPO AUDITOR:
JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno

Ipiales, 13 de enero de 2025

Página 1 de 16



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. PROCESO AUDITADO | 4 |
| 2. CRITERIOS DE AUDITORÍA | 4 |
| 3. RESPONSABLE DEL PROCESO | 4 |
| 4. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA | 5 |
| 5. ALCANCE DE LA AUDITORÍA | 5 |
| 6. PERIODO AUDITADO | 5 |
| 7. METODOLOGÍA APLICADA | 5 |
| 8. TÉCNICAS | 5 |
| 9. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA | 6 |
| 9.1 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS NORMATIVOS DE LA FACTURA | 6 |
| 9.2 REGISTRO DE LLAMADAS | 7 |
| 9.3 VERIFICACIÓN DE TARIFAS APLICADAS AL SERVICIO | 8 |
| 9.4 METODOLOGÍA PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS PLANES TARIFARIOS APLICADOS A LOS USUARIOS | 10 |
| 9.5 COMPARACIÓN MENSUAL DE USUARIOS Y FACTURACIÓN | 11 |
| 10. FORTALEZAS | 13 |
| 11. CONCLUSIONES | 14 |
| 12. RECOMENDACIONES | 15 |





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

NIT: 900292948-3

INTRODUCCIÓN

La Ley 87 de 1993, define el control como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el objetivo de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El proceso de gestión de facturación es fundamental porque garantiza la eficiencia en la generación y cobro de los servicios prestados. De igual manera, permite identificar diferencias en la facturación, prevenir fraudes, optimizar controles internos y asegurar que las tarifas sean aplicadas correctamente.

Con fundamento en lo anterior, y en cumplimiento del plan anual de auditoría cuyo objetivo es evaluar la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo en el proceso de gestión de facturación, se llevó a cabo la presente auditoría en la cual se presenta las observaciones, fortalezas y recomendaciones, con el fin de contribuir a la mejora en el sistema del control interno.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

1. PROCESO AUDITADO

Gestión de Facturación de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P

2. CRETERIOS DE AUDITORÍA

- ✚ Constitución Política de Colombia.
- ✚ Ley 87 de 1993. Normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- ✚ Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC
- ✚ Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- ✚ Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ✚ Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Decreto Ley 403 de 2020. Control fiscal.
- ✚ Resolución 3066 de 2011 CRC.
- ✚ Circular Externa No. 014 numeral 1.1.9.1 de 2012 SIC.
- ✚ Norma ISO 9001:2015
- ✚ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- ✚ Manual de Funciones de la empresa UNIMOS S.A E.S.P.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Jefe de Oficina Sistemas y Facturación de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.



4. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar evaluación y seguimiento al proceso de Facturación llevado a cabo mediante los sistemas de información "Soluciones Sistema Administrador de Servicios SAS", instalado en la oficina de Sistemas y Facturación de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P.

5. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Evaluar el nivel de cumplimiento en el marco de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de facturación de la vigencia 2024.

6. PERIODO AUDITADO

Proceso de verificación de la Gestión de Facturación vigencia 2024.

7. METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo del ejercicio auditor se utilizaron metodologías de evaluación fundamentadas en las siguientes herramientas:

- ✚ Aplicación de lista de chequeo.
- ✚ Entrevistas con el funcionario responsable a cargo de la oficina de Sistemas y Facturación.
- ✚ Análisis y revisión del marco normativo vigente, políticas, directrices y procedimientos relacionadas con el proceso de Facturación.
- ✚ Revisión y verificación de la información contenida en los documentos que soportan los procesos de facturación.
- ✚ Consolidación de información y elaboración del informe final de auditoría.

8. TÉCNICAS

La presente auditoría se realizó bajo las Normas de Auditoría generalmente aceptadas, como son: observación, entrevista, comprobación y verificación de la documentación existente en el proceso de Facturación de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.



9. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA

9.1 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS NORMATIVOS DE LA FACTURA

En el marco de la auditoría al proceso de facturación de UNIMOS S.A. E.S.P., se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución 3066 de 2011, correspondiente al Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, específicamente en lo dispuesto en el Capítulo IV, relacionado con la estructura y contenido de la factura de servicios de telecomunicaciones.

Para este análisis, se realizó un muestreo aleatorio de facturas emitidas durante la vigencia 2024, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de los parámetros normativos. Los principales aspectos evaluados fueron:

- Identificación clara del prestador del servicio.
- Datos del usuario y número línea.
- Descripción detallada de los servicios facturados.
- Tarifas aplicadas y valores cobrados.
- Fecha de emisión y vencimiento de la factura.
- Información sobre derechos del usuario, mecanismos de reclamación, atención al usuario y puntos de pago.

Tras la revisión de la muestra seleccionada, se evidenció que todas las facturas analizadas cumplen con los requisitos normativos exigidos, garantizando así la transparencia en la información suministrada a los usuarios y el cumplimiento de la regulación vigente en materia de facturación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de la muestra aleatoria se revisaron las siguientes facturas en periodos diferentes, así:

| Identificación del Prestador | Número de Factura | Nombre del Usuario | Número de Línea | Descripción del Servicio | Tarifa Aplicada (COP) | Valor Cobrado (COP) | Fecha de Emisión | Fecha de Vencimiento |
|------------------------------|-------------------|--------------------|-----------------|---|-----------------------|---------------------|------------------|----------------------|
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001244750 | REINA CAROL | 7258344 | INTERNET FIBRA OPTICA BASIC DOWN 50MBPS | 40,000 | 40,000 | 12/4/2024 | 6/5/2024 |
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001244748 | CORAL BUSTOS | 7252344 | PLAN B | 10,757 | 10,757 | 12/4/2024 | 6/5/2024 |
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001267056 | MORALES FELIPE | 7739649 | PLAN B | 7,855 | 7,855 | 11/7/2024 | 6/8/2024 |

Página 6 de 16



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales

| | | | | | | | | |
|-----------------------|------------------|--------------------|---------|------------------------------|--------|--------|------------|-----------|
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001267054 | BOLAÑOS JOSE | 7739557 | PLAN B | 7,548 | 7,548 | 11/7/2024 | 6/8/2024 |
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001282469 | ABDELAZIZ FAHID | 7732898 | PLAN B | 16,987 | 16,987 | 10/10/2024 | 7/11/2024 |
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001282470 | OBANDO GILMA | 7732857 | PLAN B | 12,761 | 12,761 | 10/10/2024 | 7/11/2024 |
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001305430 | TERAN JORGE | 7734224 | INTERNET FIBRA OPTICA PRO | 59,501 | 59,501 | 15/01/2025 | 7/2/2025 |
| UNIMOS S.A. E.S.P. | AC 0001305430 | BUSTOS RAUL | 7735935 | PLAN 3 | 28,361 | 28,361 | 15/01/2025 | 7/2/2025 |

Dado que no se identificaron incumplimientos en este aspecto, no se generan observaciones específicas sobre la adecuación de las facturas a la normativa. No obstante, se recomienda mantener la vigilancia y el control sobre este proceso, a fin de garantizar la continuidad del cumplimiento normativo en futuras vigencias.

9.2 REGISTRO DE LLAMADAS

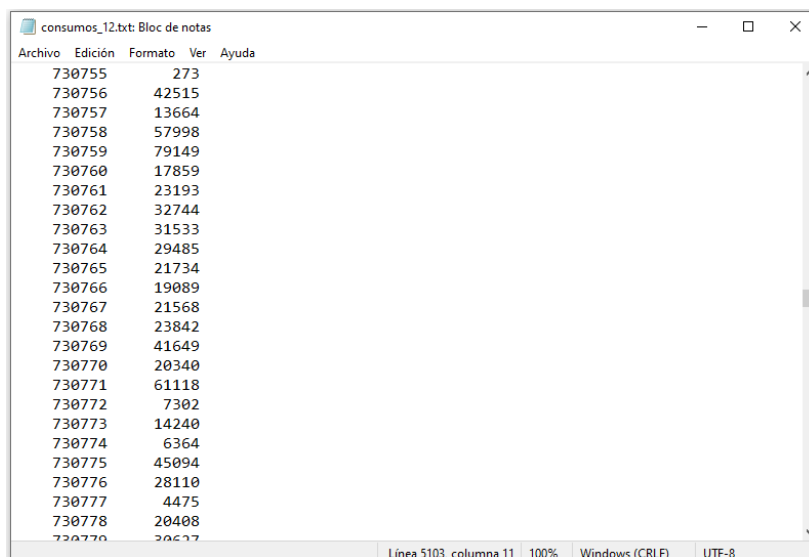
En el marco de la auditoría interna al proceso de gestión de facturación de UNIMOS S.A. E.S.P., se ha realizado una revisión del sistema de registro de llamadas con el objetivo de verificar su correcto funcionamiento y su alineación con la normativa vigente en telecomunicaciones. Particularmente, se evaluó la capacidad del sistema para evitar el cobro de llamadas no completadas, conforme a los requisitos regulatorios aplicables. Durante la auditoría, se evidenció que la empresa mantiene un registro detallado de los consumos telefónicos, estructurado en columnas que contienen información relevante sobre cada llamada verificando la fecha, el número de llamada, los minutos y el valor a cobrar. Este sistema permite la trazabilidad y auditoría de las comunicaciones, asegurando que la facturación refleje únicamente los servicios efectivamente prestados.

Así mismo, se determinó que el sistema contribuye a la prevención de cobros indebidos, dado que permite una conciliación efectiva entre el registro de llamadas y la facturación generada. En caso de reclamaciones por parte de los usuarios, estos registros pueden ser utilizados como evidencia para validar la procedencia de los cargos facturados.

Por otro lado, se verificó el cumplimiento de la normativa vigente, la cual establece que las llamadas no completadas no deben ser cobradas. El sistema facilita el análisis de datos y la detección de posibles inconsistencias, permitiendo que la empresa realice ajustes antes de emitir las facturas definitivas, fortaleciendo así la transparencia y confianza en la gestión de facturación.



Como parte de la evidencia recopilada, se tomó un pantallazo del sistema donde se registran los consumos telefónicos, lo que permitió analizar la trazabilidad de la información y confirmar que el mecanismo implementado garantiza la transparencia en la facturación y la prevención de cobros indebidos.



| Archivo | Edición | Formato | Ver | Ayuda |
|---------|---------|---------|-----|-------|
| 730755 | 273 | | | |
| 730756 | 42515 | | | |
| 730757 | 13664 | | | |
| 730758 | 57998 | | | |
| 730759 | 79149 | | | |
| 730760 | 17859 | | | |
| 730761 | 23193 | | | |
| 730762 | 32744 | | | |
| 730763 | 31533 | | | |
| 730764 | 29485 | | | |
| 730765 | 21734 | | | |
| 730766 | 19089 | | | |
| 730767 | 21568 | | | |
| 730768 | 23842 | | | |
| 730769 | 41649 | | | |
| 730770 | 20340 | | | |
| 730771 | 61118 | | | |
| 730772 | 7302 | | | |
| 730773 | 14240 | | | |
| 730774 | 6364 | | | |
| 730775 | 45094 | | | |
| 730776 | 28110 | | | |
| 730777 | 4475 | | | |
| 730778 | 20408 | | | |
| 730779 | 20627 | | | |

Línea 5103, columna 11 100% Windows (CRLF) UTF-8

9.3 VERIFICACIÓN DE TARIFAS APLICADAS AL SERVICIO

Como parte de la auditoría interna al proceso de gestión de facturación de UNIMOS S.A. E.S.P., se evaluó el mecanismo utilizado para la verificación y monitoreo de las opciones tarifarias ofrecidas a los usuarios. Se constató que la empresa implementa un control efectivo a través del Sistema Administrador de Servicios SAS, producto de SITI SOLUCIONES, herramienta que permite una gestión automatizada y precisa de las tarifas aplicadas.

El Sistema Administrador de Servicios SAS, facilita la supervisión de las opciones tarifarias, asegurando que cada usuario sea facturado de acuerdo con el plan contratado y las condiciones establecidas. Durante la auditoría, se revisaron registros y reportes generados por el sistema, evidenciando que la parametrización de tarifas está alineada con la normativa vigente y los lineamientos internos de la entidad.

Además, se observó que el monitoreo constante de las tarifas mediante el Sistema Administrador de Servicios SAS, contribuye a la transparencia y confiabilidad en la



facturación, permitiendo detectar y corregir posibles inconsistencias antes de la impresión de facturas.

Como parte de la evidencia recopilada, se tomó un pantallazo del sistema donde se reflejan los procesos de verificación y control, lo que respalda la solidez del mecanismo implementado.

Información de CLIENTES

INFORMACIÓN CLIENTES

Identificador: 201504360

Cédula: 36996686

Tipo Documento: * CEDULA DE CIUDADANIA

Primer Apellido: * MARTINEZ

Segundo Apellido: BENAVIDES

Primer Nombre: * JUDITH

Segundo Nombre: ESMERALDA

Ciudad de residencia: * IPIALES, NARIÑO - COLOMBIA

Dirección: CS 150 ET. II MISTARES

Teléfono:

Teléfono 2:

Fecha de Nacimiento:

E-mail:

Dígito de Verificación:

Estado en Sistema: * ACTIVO

Medio de pago: * Efectivo

Tipo de Tercero: PERSONA NATURAL

Fecha de Ingreso: 2000-01-01

Clase de Cliente: RESIDENCIAL

Regimen: SIMPLIFICADO

Guardar

Cliente: MARTINEZ BENAVIDES JUDITH ESMERALDA
 MEDIDOR: 250927 - (4863)
 Estrato: E4
 Servicios disponibles: PLAN_2

| Comprar Productos | | | | | | | |
|-----------------------|--------------|------------|-----------------------|-----------------------|--------|------------|----------|
| Servicios Contratados | Fecha Inicio | Fecha Fin | Renovación Automática | Suspensión Automática | Estado | Valor | Acciones |
| PLAN_2 | 2015-07-01 | 2099-12-31 | SI | SI | ACTIVO | \$14665.00 | |

Información de Líneas

INFORMACIÓN LINEAS

Ciudad: IPIALES

Estrato: E4

*Categoría: E4

*Sector: 17

*No. Contrato:

*No. de Línea: 250927

Marca:

*Dirección: CS 150 ET. II MISTARES

Apartamento:

Estado: ACTIVO

Fecha Instalación: 2024-12-12

*Funcionario: ADMINISTRADOR ADMINISTRADO

Tipo uso:

Observaciones:

Responsable: MARTINEZ JUDITH



9.4 METODOLOGÍA PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS PLANES TARIFARIOS APLICADOS A LOS USUARIOS

En el marco de la auditoría interna al proceso de gestión de facturación de UNIMOS S.A. E.S.P., se evaluó la metodología utilizada para la verificación y aplicación de los planes tarifarios, constatando que el procedimiento implementado garantiza el adecuado control y ajuste de tarifas antes de la emisión de facturas, así:

- i. En el evento de existir modificación de tarifas, desde la Gerencia se emite el acto administrativo correspondiente. Por su parte la subgerencia comercial informa al Jefe de Sistemas y Facturación los cambios que se deben realizar previos a la emisión de próxima facturación. Cabe resaltar, que la última actualización de tarifas se realizó mediante Resolución No. 021 del 26 de enero de 2024.
- ii. El Jefe de Sistemas y Facturación realiza el ingreso al configurador del sistema de facturación de los cambios tarifarios.
- iii. El Jefe de Sistemas y Facturación reporta que ha culminado el ingreso de los cambios tarifarios al Jefe de Sistemas y Facturación.
- iv. El jefe de Sistemas y Facturación en presencia de su jefe inmediato (Subgerente Comercial) validan, mediante la revisión de valores de los planes y su fecha de inicio, para compararlas con lo establecido en el contenido del acto administrativo mencionado en el literal a). Si el resultado de esta verificación no arroja los resultados esperados, se devuelve el proceso para hacer los ajustes que correspondan y volver a validar hasta que se encuentre plena correspondencia entre lo solicitado y efectivamente facturado, a través del formato de auditoría de facturación, con el cual se realiza una validación.
- v. Después de la revisión se encuentra que algunas facturas las cuales no coincidía el valor a pagar por ende se procedieron a su verificación y se fue cambiando a medida que se iba haciendo sus respectivos correctivos con el sistema SITL.
- vi. Finalmente, cada plan establece una tarifa lo cual se corrobora en la base de datos y se da normalidad a la impresión.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--------|--|---|-------|------------------|---|---|-------|---|---|--------|------|---|-------|---|------|--------|
| 12966540 | 590 | 250915 MIGUEL HUERTAS | MZ A CS 3 LA ALBORADA | 7 E2 | PLAN_2 | 0 | 0 | 14043 | 0 | 0 | 0 | 2521 | 0 | 760 | 0 | 0 | 17324 |
| 1037615581 | 995599 | 250917 JULIETH RIOS | CR 7 29 - 189 PUENES | 16 E1 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 119997 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3000 | 122997 |
| 8000990957 | 996598 | 250921 MERCADO ALCALDIA | PLAZA DE MERCADO | 37 E5 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 191489 | 0 | 0 | 36383 | 0 | 0 | 227872 |
| 13006377 | 1259 | 250922 ASDRUBAL ROSENO | MZ 11 CS 15 LA FLORESTA | 7 E3 | PLAN_8 | 0 | 0 | 10546 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 211 | 0 | 0 | 10757 |
| 13009180 | 996051 | 250923 MIGUEL VILLOTA | CR 9 24 C - 81 B/ SAN LUIS | 11 E4 | PLAN 9 ILIMITADO | 0 | 0 | 8511 | 0 | 0 | 50874 | 0 | 0 | 11453 | 0 | 0 | 70838 |
| 36996665 | 4083 | 250927 JUDITH ESMERALDA MARTINEZ BENAVIDES | CS 150 ET. II MISTARES | 17 E4 | PLAN_2 | 0 | 0 | 14665 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3079 | 0 | 0 | 17744 |
| 13000394 | 589 | 250929 MILTON BILBAO | CR 1 4 - 40 CHAMPAGNATH | 21 E2 | PLAN_8 | 0 | 0 | 9900 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 198 | 0 | 0 | 10098 |
| 13015713 | 996205 | 250930 BAYARDO ASCUNTAR | MZ D CS 79 PORTAL DEL RIO | 20 E2 | PLAN 9 ILIMITADO | 0 | 0 | 7152 | 0 | 0 | 22850 | 0 | 0 | 143 | 0 | 0 | 30145 |
| 1085936722 | 994920 | 250931 PAOLA CARDENAS | CR 5 1 66 AV LAS LAJAS | 6 E1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45001 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45001 |
| 900168467-2 | 8517 | 250934 BYZA S.A.S GRUPO | CR 1 2E - 70 ED. BALCONES DE MARIAS | 19 E5 | PLAN_8 | 0 | 0 | 10546 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2215 | 0 | 0 | 12761 |
| 30710651 | 4098 | 250937 CARMEN BURGOS | CS 21 LA MERCED | 19 E3 | PLAN 9 ILIMITADO | 2 | 0 | 25533 | 0 | 0 | 124350 | 0 | 0 | 510 | 0 | 3759 | 154152 |
| 5307531 | 7133 | 250944 ALBERTO RAMIREZ | CR 1 LOS CHILCOS (DIAGONAL REFUGIO PAISA) | 19 E1 | PLAN_8 | 3 | 0 | 22200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 444 | 0 | 5103 | 27747 |
| 27250364 | 994882 | 250946 ENA DEL CARMEN CUMBAL CHACUA | SAGUARAN AL LADO DEL TELEFERICO | 35 E1 | PLAN_8 | 0 | 0 | 7400 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 148 | 0 | 0 | 7548 |



Con lo anterior, se constató que cada plan tarifario es debidamente validado en la base de datos para garantizar la correcta aplicación de los valores establecidos. Sin embargo, al momento de existir diferencia en los valores a pagar se realiza el ajuste a las inconsistencias antes de la impresión de las facturas finales.

9.5 COMPARACIÓN MENSUAL DE USUARIOS Y FACTURACIÓN

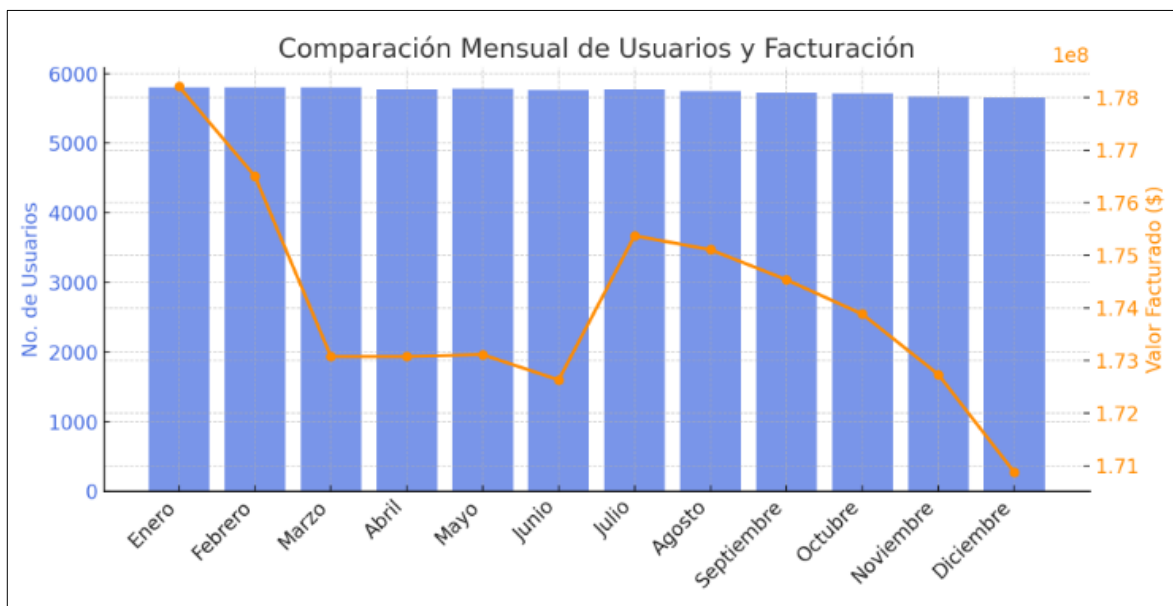
Se realizó un análisis comparativo de la evolución mensual del número de usuarios y la facturación durante el año 2024. De acuerdo a la información suministrada por la jefatura de Sistemas y Facturación; se observa que, si bien el número de usuarios presenta una leve tendencia a la baja, la facturación mantiene una relativa estabilidad con variaciones mínimas a lo largo del año; sin embargo, no se logra generar un incremento relativo frente a la facturación.

Durante el primer trimestre del año, el número de usuarios se mantuvo en promedio en 5800, con una facturación de \$178.211.818 en enero, que experimentó una ligera disminución en los meses siguientes. A partir de abril, el número de usuarios muestra un descenso progresivo, cerrando diciembre con 5656 usuarios. Paralelamente, la facturación también refleja una tendencia descendente, alcanzando un total anual de \$2.089.140.192.

| | USUARIOS 2024 | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | ENERO | | FEBRERO | | MARZO | | ABRIL | | MAYO | | JUNIO | |
| | Telefonía | 3360 | Telefonía | 3362 | Telefonía | 3368 | Telefonía | 3357 | Telefonía | 3350 | Telefonía | 3329 |
| | Internet | 2443 | Internet | 2468 | Internet | 2432 | Internet | 2417 | Internet | 2437 | Internet | 2440 |
| | TOTAL | 5803 | TOTAL | 5830 | TOTAL | 5800 | TOTAL | 5774 | TOTAL | 5787 | TOTAL | 5769 |
| VALOR FACTURADO | \$ 178,211,818.00 | | \$ 176,504,483.00 | | \$ 173,078,614.00 | | \$ 173,078,614.00 | | \$ 173,114,209.00 | | \$ 172,632,831.00 | |

| | USUARIOS 2024 | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | JULIO | | AGOSTO | | SEPTIEMBRE | | OCTUBRE | | NOVIEMBRE | | DICIEMBRE | |
| | Telefonía | 3297 | Telefonía | 3254 | Telefonía | 3233 | Telefonía | 3208 | Telefonía | 3184 | Telefonía | 3167 |
| | Internet | 2477 | Internet | 2496 | Internet | 2496 | Internet | 2506 | Internet | 2493 | Internet | 2489 |
| | TOTAL | 5774 | TOTAL | 5750 | TOTAL | 5729 | TOTAL | 5714 | TOTAL | 5677 | TOTAL | 5656 |
| VALOR FACTURADO | \$ 175,374,014.00 | | \$ 175,108,118.00 | | \$ 174,537,683.00 | | \$ 173,883,548.00 | | \$ 172,736,601.00 | | \$ 170,879,659.00 | |





Del análisis realizado al comportamiento mensual de usuarios y facturación durante el año 2024, se concluye que, aunque la base de usuarios ha presentado una leve disminución progresiva, la facturación se ha mantenido relativamente estable, con variaciones poco significativas. Este comportamiento evidencia una gestión que ha logrado sostener los niveles de ingreso a pesar de la reducción en el número de usuarios. Sin embargo, se identifica un riesgo potencial asociado a la continuidad de esta tendencia decreciente, por lo que se considera necesario implementar acciones orientadas al fortalecimiento de estrategias de aumento, fidelización y retención de usuarios, con el fin de preservar la estabilidad financiera del proceso y garantizar su sostenibilidad a mediano y largo plazo.

10. FORTALEZAS

Durante el desarrollo de la auditoría interna al proceso de gestión de facturación, se identificaron aspectos positivos que evidencian buenas prácticas en la ejecución del proceso y un nivel adecuado de compromiso institucional. Estas fortalezas constituyen una base importante para la mejora continua y el fortalecimiento del sistema de control interno, contribuyendo a la eficiencia operativa y a la confiabilidad de la información generada, las cuales se detallan:

- ✚ El proceso de gestión de facturación es liderado por personal con conocimiento técnico, lo que favorece la ejecución de las actividades operativas y administrativas asociadas al proceso.
- ✚ Se evidencia la implementación de controles sobre la facturación, tales como validaciones previas a la impresión de la factura, lo cual contribuye a la eliminación de errores.
- ✚ La Oficina de Sistemas y Facturación ha implementado mecanismos de seguimiento a la facturación mensual, lo que permite detectar a tiempo inconsistencias y tomar medidas correctivas.
- ✚ Desde la oficina de Sistemas y Facturación como líder del proceso, se aplica la normatividad exigible para la facturación, lo cual constituye una base importante para el fortalecimiento del sistema de control interno y el cumplimiento normativo.
- ✚ Se destaca el uso de herramientas tecnológicas para el registro y procesamiento de la información de facturación, lo que mejora la eficiencia operativa.
- ✚ A través del sistema *Soluciones Sistema Administrador de Servicios SAS*, permite la generación de la factura electrónica cumpliendo con los lineamientos establecidos por la normativa vigente en materia de facturación electrónica. Esta herramienta facilita la automatización del proceso, mejora la trazabilidad de la información y garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales.





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

NIT: 900292948-3

11. CONCLUSIONES

La auditoría realizada a la gestión de facturación de UNIMOS S.A. E.S.P. permitió identificar aspectos clave relacionados con el cumplimiento normativo, la eficiencia y el manejo de dicho proceso. Como resultado del análisis efectuado, se concluye lo siguiente:

- ✚ UNIMOS S.A. E.S.P. cuenta con un sistema confiable para la aplicación tarifaria, garantizando que la facturación a los usuarios sea precisa, transparente y conforme a la regulación vigente.
- ✚ El proceso de verificación y aplicación de planes tarifarios por UNIMOS S.A. E.S.P. es adecuado y garantiza el cumplimiento de la normativa interna y regulatoria. La metodología empleada permite un control eficiente de los cambios tarifarios, minimizando errores, evitando cobros indebidos y asegurando la correcta facturación a los usuarios.
- ✚ En atención al objeto social amplio de la entidad, resulta estratégico que desde la oficina de Planeación se formulen e impulsen proyectos orientados a la expansión de redes, ampliación de la cobertura, generación de convenios interinstitucionales, del servicio a nivel municipal, departamental y nacional, entre otros.



12. RECOMENDACIONES

Durante la auditoría al proceso de gestión de facturación, se presentan a continuación una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer los controles internos, mejorar la calidad de la información y optimizar la eficiencia operativa del proceso. Estas sugerencias buscan mitigar los riesgos evidenciados, promover una mayor articulación entre las áreas involucradas y contribuir a la sostenibilidad financiera de la entidad.

- Aunque la base de clientes ha reducido levemente, los ingresos generados han sido relativamente constantes. No obstante, es recomendable fortalecer estrategias de incremento, retención y fidelización de clientes a cargo de la Subgerencia Comercial para evitar una reducción significativa en la base de usuarios que pueda comprometer los ingresos a futuro.
- En atención al objeto social amplio de la entidad, resulta estratégico que desde la oficina de Planeación se formulen e impulsen proyectos orientados a la expansión de redes, ampliación de la cobertura, generación de convenios interinstitucionales, del servicio a nivel municipal, departamental y nacional, entre otros.
- Se recomienda que la entidad, en el marco de su objeto social amplio y desde la oficina de Planeación formule e impulse proyectos orientados a la expansión de redes, ampliación de la cobertura del servicio, generación de convenios interinstitucionales a nivel municipal, departamental y nacional, esto con el fin de fortalecer su presencia en el mercado, incrementar la base de usuarios y, por ende, mejorar sus niveles de facturación. Estas acciones deben estar articuladas a una planeación estratégica que permita aprovechar las capacidades técnicas, operativas y comerciales de la entidad, promoviendo su sostenibilidad financiera y el cumplimiento de su misión institucional.
- Implementar un proceso de depuración y validación cruzada de las bases de datos utilizadas en el proceso de facturación con la oficina de planta interna y subgerencia técnica, esto con el fin de que los usuarios conectados al servicio estén efectivamente facturando. A partir de este análisis, se recomienda proceder con la desconexión o suspensión del servicio conforme a la normativa vigente, con el objetivo de depurar la base de datos, evitar acumulación de cartera y optimizar la gestión comercial.



- ✚ El líder del proceso de facturación debe continuar realizando auditorías internas de control de manera periódica, tal como lo establece la Superintendencia de Industria y Comercio en la Circular Externa No. 014 de 2012, con el fin de verificar la correcta aplicación de los procedimientos, garantizar la confiabilidad de la información, asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente y de esta manera contribuir al mejoramiento continuo del proceso de gestión de facturación.
- ✚ Finalmente, se recomienda al líder del proceso de facturación promover de manera permanente el principio de **autocontrol**, entendido como la capacidad de cada funcionario para autorregular su conducta y desempeño. Esta práctica debe estar guiada por los valores institucionales que rigen el código de integridad de la entidad como son: **honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia**, lo que permitirá fortalecer la confianza en el proceso, garantizar la transparencia en las actuaciones y contribuir a una cultura organizacional basada en la mejora continua.



JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno

