

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME FINAL

AUDITORÍA INTERNA No. 02-2025
GESTIÓN DE FACTURACIÓN - INTEGRAL

EQUIPO AUDITOR:

JACKELINE ARELLANO PAGUAY
Asesora de Control Interno

Ipiales, 6 de octubre de 2025

Página 1 de 34



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Ipiales



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

NIT: 900292948-3

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. METODOLOGÍA APLICADA	5
7. TÉCNICAS.....	5
8. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS	6
8.1 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	6
8.2 SUBGERENCIA COMERCIAL.....	7
8.3 PLANTA INTERNA	12
8.4 OPERACIONES DIGITALES	15
8.5 PLANTA EXTERNA	17
8.6 ALMACEN	20
8.7 CARTERA	21
8.8 PLANEACIÓN	22
9. ANALISIS DE LA EVALUACIÓN	25
10. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	30
11. FORTALEZAS	31
12. CONCLUSIONES	32
13. RECOMENDACIONES GENERALES.....	33



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

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.

Con fundamento en lo anterior, y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, cuyo objetivo es evaluar la eficiencia, eficacia y el cumplimiento normativo en el proceso de gestión de facturación, se llevó a cabo la presente auditoría, en la cual se presentan las observaciones y/o hallazgos, fortalezas y recomendaciones.

El alcance incluyó la revisión integral de las actividades relacionadas desde la atención al usuario, gestión comercial, gestión técnica, almacén, facturación, financiera y planeación, con el propósito de identificar deficiencias, riesgos y oportunidades de mejora en cada eslabón de la cadena de valor. Todo ello, con el fin de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno y garantizar un servicio más transparente, eficiente y orientado a la satisfacción del usuario.



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

NIT: 900292948-3

1. PROCESO AUDITADO

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

2. CRITERIOS 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

Subgerente División Comercial y Atención al Cliente de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

Áreas involucradas: Atención al usuario, comercial, planta interna, planta externa, operaciones digitales, almacén, cartera, facturación, financiera, planeación.

Página 4 de 34



ALCALDÍA MUNICIPAL DE

Ipiales

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

4. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Realizar evaluación y seguimiento al proceso integral de Facturación llevado a cabo mediante el sistema de información "Sistema Administrador de Servicios S.A.S", desarrollado por SITI Soluciones, instalado en UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales 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 con corte a agosto de 2025.

6. METODOLOGÍA APLICADA

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

- ✚ Aplicación de lista de chequeo.
- ✚ Entrevistas con el funcionario responsable a cargo de las oficinas involucradas.
- ✚ Análisis y revisión del marco normativo vigente, planes, procedimientos, manual de funciones, entre otros relacionadas con el proceso y que tienen injerencia con el proceso de Facturación.
- ✚ Revisión y verificación de la información contenida en los documentos que soportan el proceso de facturación.
- ✚ Consolidación de información y elaboración del informe final de auditoría.

7. 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 las diferentes áreas que intervienen en el proceso de Facturación de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.



8. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS

8.1 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PREGUNTA O REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
1.- Líneas telefónicas de atención al usuario y/o WhatsApp, que funcione las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana			X	Lineas de WhatsApp 3106417365 y 3218598556, una (1) línea telefónica 7732333 y redes sociales como Facebook	La Oficina de Atención al Usuario informó que dispone de dos (2) líneas de WhatsApp 3106417365 y 3218598556, una (1) línea telefónica 7732333 y redes sociales como Facebook. No obstante, en el marco de la auditoría, la Oficina de Control Interno realizó una verificación bajo la modalidad de cliente oculto, enviando mensajes a las dos líneas de WhatsApp. Se evidenció que la respuesta tardó (1) una hora, lo que indica que, si bien el servicio se encuentra habilitado, la atención no es inmediata, generando riesgo de insatisfacción en los usuarios que requieren soluciones oportunas.	1.- Se recomienda a la Oficina de Atención al Usuario en coordinación con la Subgerencia Comercial fortalecer el monitoreo y la gestión de las líneas de WhatsApp y demás canales virtuales, garantizando una respuesta oportuna e inmediata a los usuarios. 2.- Aplicar estrategias de marketing/servicio al cliente, toda vez que el estándar competitivo es responder máximo en 1 minuto (para confirmar la recepción del mensaje y dar tranquilidad). Menos de 15 minutos para atender el problema cuando el canal es WhatsApp. Usar herramientas tecnológicas como chatbot, entre otros.



8.2 SUBGERENCIA COMERCIAL

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
Definición de tiempos de respuesta sin soporte formal		X		No cuenta con evidencias	Si bien se tienen establecidos plazos de soporte técnico para atender en 2 días, para instalación en 5 días y para traslado de líneas 5 días, se evidenció que estos no cuentan con un documento normativo o procedimiento interno que respalde su aplicación uniforme. La ausencia de estandarización genera riesgo de incumplimiento frente a los usuarios y falta de trazabilidad en la gestión.	Se recomienda formalizar los plazos de atención establecidos e incorporarlos en el Manual de Procesos y Procedimientos, con el fin de estandarizar la gestión y garantizar su cumplimiento.
Periodicidad en las reuniones para la atención de reclamos y novedades del servicio			X	No cuenta con evidencias	La Subgerencia Comercial imparte instrucciones al equipo de Atención al Usuario relacionadas con los tiempos de instalación afectados por la ausencia de materiales y pautas orientadas a mejorar el servicio, dichas reuniones se realizan de manera informal, y no cuentan con una periodicidad definida, lo que puede generar falta de comunicación en la información y debilidades en la coordinación de las acciones correctivas.	Se recomienda establecer un plan formal de comunicación que contemple la realización periódica de reuniones con el equipo de Atención al Usuario, con agendas definidas y responsables asignados, de manera que se garantice la homogeneidad en la información suministrada y oportunidad y sinceridad en la respuesta a los usuarios.
Canal presencial mediante buzón físico para la recepción de PQRS en la entidad			X	No cuenta con evidencias	La entidad cuenta actualmente con un buzón físico para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS en la Oficina de Atención al Usuario, aunque se encuentra sin formalizar el procedimiento de gestión de PQRS.	Se recomienda a la entidad establecer el procedimiento de gestión de PQRS, en el cual se establezca la periodicidad para la recolección, registro, apertura, seguimiento y trámite de las PQRS, permitiendo la trazabilidad, transparencia y control en la gestión de PQRS; así mismo mejorar la confianza de los usuarios con los mecanismos institucionales de atención. Conforme a la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011, como mecanismo complementario a los canales virtuales existentes y que sirva también para la denuncia de posibles hechos de corrupción.



¿Se realiza seguimiento posventa a los clientes tanto después de adquirido el servicio, como después de haber dado respuesta a su solicitud o reclamación?		X	No cuenta con evidencias	El seguimiento posventa a los clientes se realiza de manera no sistemática, a través de llamadas telefónicas efectuadas eventualmente por el Subgerente Comercial. Estas acciones se desarrollan de forma aleatoria y no cuentan con mecanismos de registro formal ni con un procedimiento documentado que permita evidenciar la trazabilidad y los resultados obtenidos.	Se recomienda implementar un procedimiento formal de seguimiento posventa, el cual contemple metodologías definidas, periodicidad, responsables y mecanismos de registro de la información. Este procedimiento debe permitir consolidar evidencias, analizar tendencias y retroalimentar los procesos comerciales y técnicos, con el fin de garantizar la mejora continua, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer la percepción de calidad en la prestación de los servicios.
Seguimiento a las instalaciones nuevas de servicio y soporte técnico		X	No cuenta con evidencias	En el proceso de gestión comercial se evidenció que no existe un mecanismo formal que permita realizar el seguimiento de las instalaciones nuevas de servicio y los casos pendientes de soporte técnico. Actualmente, desde Comercial no se está cruzando la información con los consolidados pendientes sino únicamente visualiza cada caso en pantalla, tampoco se apoya en el área de Sistemas y Facturación para la generación de los pendientes, lo que limita la trazabilidad y el control de los mismos. El seguimiento se realiza de manera informal, a través de consultas verbales del Subgerente Comercial al Jefe de Planta Externa y al Almacenista, sin una periodicidad definida. Esta situación conlleva a que se presenten demoras en la atención de usuarios producida en ocasiones por falta de materiales, lo que denota ausencia de un control preventivo y de coordinación entre áreas.	El Subgerente Comercial debe establecer un mecanismo formal de seguimiento a las instalaciones nuevas de servicio y a los casos de soporte técnico, mediante la generación de listados periódicos que permitan contar con información trazable y oportuna sobre los pendientes, de manera que se identifiquen a tiempo los cuellos de botella, como la falta de materiales, y se implementen acciones correctivas prioritarias
Casos pendientes por tramitar		X	No cuenta con evidencias	Con corte a 30 de agosto de 2025, se encuentran pendientes por tramitar 274 casos, así: Soporte: 254 Cambio de plan: 10 Instalación :7 Traslado: 3 TOTAL: 274	1.- Se recomienda a la Subgerencia Comercial gestionar las bandejas de los pendientes teniendo en cuenta los casos reportados por hurto. 2.- Coordinar con Planta Externa, la gestión de solicitudes relacionadas con instalaciones, traslados y soporte técnico, de manera que se reduzcan los tiempos de respuesta al usuario. 3.- Planta Externa, depurar las bandejas y cerrar los casos en el SITl.





Gráfica 1. Cantidad casos pendientes por tramitar.

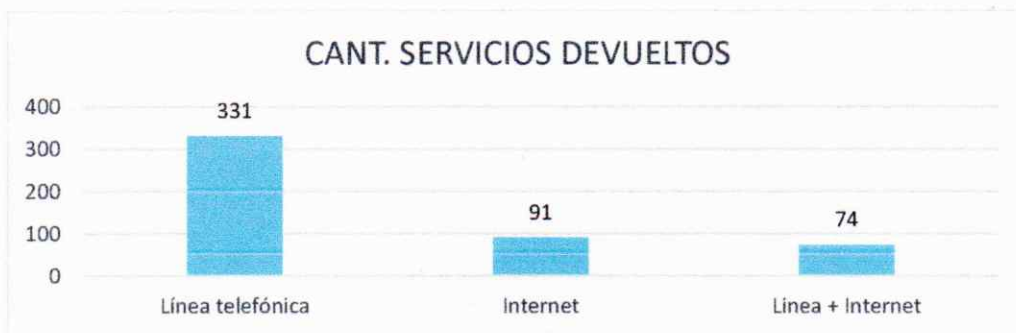
Compensación por el servicio no prestado.				La compensación en dinero por el servicio no prestado a los usuarios es realizada por el Subgerente Comercial, No obstante, se identificó que el valor de las compensaciones presenta un crecimiento progresivo y significativo en el primer semestre de 2025, así: enero: \$ 650.000 febrero: \$ 930.000 marzo: \$ 1.500.000 abril: \$ 2.900.000 mayo: \$ 3.700.000 junio: \$ 4.702.852 TOTAL: 14.382.852 Este incremento refleja un problema recurrente asociado principalmente al robo constante de cable que afectan las líneas telefónicas, lo que genera un impacto financiero para la entidad y afecta la continuidad del servicio ofrecido a los usuarios.	1. Articular acciones conjuntas con la alta dirección de la entidad, Gobierno Local y demás entidades competentes, con el fin de implementar medidas de prevención y control frente a los actos de hurto de cable de cobre que afectan la infraestructura de la entidad.
Conforme a la continuidad y calidad del servicio, según Resolución CRC 5050 de 2016	X				



Gráfica 2. Cantidad casos pendientes por tramitar.



Política de fidelización de usuarios	X	No cuenta con evidencias	La Subgerencia Comercial actualmente no cuenta con estrategias ni políticas formalmente establecidas para la fidelización de clientes. Desde el 1 de enero al 30 de agosto de 2025 se reporta 496 servicios devueltos, así: Por línea telefónica: 331 casos. \$ 3.972.000 Por Internet: 91 casos. \$ 4.095.000 Por línea + Internet: 74 casos. \$ 3.330.000 TOTAL = 496 casos Los valores equivalentes por la cancelación del servicio representan un total de: \$ 11.397.000 Sin embargo, es de resaltar que en el mismo periodo de evaluación ingresaron 278 nuevos usuarios en el servicio de internet (151 urbano y 127 rural)	1. Se recomienda a la Subgerencia Comercial diseñar e implementar una Política de Fidelización de Usuarios que contemple estrategias claras de atención posventa, fortalecimiento del servicio técnico oportuno y mecanismos de retención de usuarios, con el fin de reducir la deserción y garantizar la satisfacción y permanencia de los usuarios en la entidad. 2. Planta Externa con el equipo técnico deben controlar las ONT devueltas por el usuario y los demás materiales que sean recuperables (cable de cobre).
--------------------------------------	---	--------------------------	---	---



Gráfica 3. Cantidad servicios devueltos.

¿Cuenta con Indicadores para identificar y evaluar las causas más frecuentes de las PQRS?	X	No cuenta con evidencias	Desde el sistema SITI se cuenta con la generación de indicadores, los mismos no se tienen en cuenta para analizar las causas y el porcentaje de devolución de líneas telefónicas y servicio de internet, lo que limita la identificación de tendencias, el control oportuno de causas asociadas y la toma de decisiones estratégicas para mitigar el impacto financiero y garantizar la continuidad del servicio.	Se recomienda a la Subgerencia Comercial hacer gestión sobre el resultado de indicadores de PQRS que permitan medir y analizar las causas más frecuentes. Dichos indicadores deben ser objeto de seguimiento periódico, con el fin de reducir la recurrencia de las causas, mitigando así el impacto negativo en las finanzas de la entidad.
---	---	--------------------------	--	---



¿Qué procedimiento realiza para comercializar el servicio? y ¿Qué campañas ha realizado para captar nuevos usuarios?	X	No cuenta con evidencias	El Subgerente Comercial manifestó que se han desarrollado campañas de promoción a través de redes sociales, spots publicitarios y videos en la plataforma TikTok. El nuevo Portafolio de Servicios fue diseñado y socializado por la Subgerencia Técnica el 8 de julio de 2025, el mismo fue presentado a la IPS Municipal de Ipiales. Sin embargo, no se conocen los resultados ni los nuevos negocios fruto de este encuentro, tampoco se cuenta con un cronograma estructurado de visitas a realizar para la oferta del servicio actual.	1. Se recomienda a la Subgerencia Comercial elaborar un cronograma estructurado o ruta de ejecución para las campañas de promoción del servicio, dirigido a empresas particulares, entidades descentralizadas, instituciones educativas, empresas privadas y alcaldías de los municipios, definiendo plazos y canales de difusión. Esta planificación permitirá optimizar los recursos, dar continuidad a las acciones comerciales y garantizar un mayor alcance y efectividad en la vinculación de nuevos usuarios. 2. En las campañas ofertadas, la entidad deberá contar con el material suficiente para proceder con las nuevas instalaciones.
¿Se capacita al equipo de atención al cliente de manera periódica?	X	Circular No. 013 del 4 de mayo de 2025	Durante el presente año se han realizado dos (2) jornadas de formación: 1. Marketing en ventas (abril) 2. Marketing en ventas e Innovación de Tecnología en IA (mayo)	Se recomienda a la Subgerencia Comercial gestionar un mayor número de capacitaciones especializadas para el equipo de atención al usuario, enfocadas en temas de servicio al cliente, gestión de PQRS, comunicación asertiva y fidelización de usuarios. De esta manera, se fortalecerán las competencias del personal, se mejorará la calidad en la atención y se contribuirá al incremento de la satisfacción de los clientes.



8.3 PLANTA INTERNA

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
¿Cómo realiza el monitoreo del funcionamiento de la central digital ALCATEL de las líneas telefónicas?	X			• Sistema de alarmas • Tablero de alarmas sin novedades	El monitoreo de la central digital ALCATEL se realiza de manera periódica a través del sistema de alarmas. La central emite alertas que se reflejan en el tablero de alarmas, el cual clasifica diferentes tipos de incidencias. Con base en el tipo de alarma generada, Planta Interna procede a realizar la revisión y a generar las acciones de corrección necesarias. Es importante precisar que las alarmas del tablero son de carácter general. Por esta razón, se complementa el proceso con el software de gestión propio de la central, el cual permite identificar con mayor detalle las causas específicas de las alarmas y así dar una solución más precisa y efectiva.	 Registro Fotográfico
Cómo realiza el reporte de las líneas telefónicas para facturación	X			Informes y archivos para facturación de servicios	El reporte de las líneas telefónicas para facturación se realiza de manera mensual. Durante los primeros días de cada mes, el área de Planta Interna extrae de la central digital los datos correspondientes, incluyendo registros de llamadas y registros de contadores. Estos datos, al ser generados en formato binario, deben ser procesados para garantizar su lectura e interpretación. Para ello, Planta Interna organiza y convierte la información en archivos planos con el formato requerido. Finalmente, dichos archivos son entregados al área de Facturación, la cual realiza el proceso de facturación correspondiente a las líneas telefónicas. Para el cobro de los servicios, Planta Interna genera tres (3) informes, así: 1. Informe de registro de llamadas fijo-móvil 2. Informe de registro de contadores 3.- Un archivo discriminando los servicios suplementarios: código secreto, identificación de llamadas, llamadas en espera, y en general todos los servicios suplementarios que ofrece la entidad.	



¿Cómo realiza el proceso de actualización de servicios suplementarios para que ya no se facturen de aquellas líneas que ya no requieren dicho servicio?	X			• Sistema SITI • Informes de Atención al Usuario	El proceso de actualización de los servicios suplementarios se realiza de dos maneras: 1. Por solicitud de Atención al Usuario: Cuando un cliente solicita la adición o retiro de un servicio suplementario, se gestiona la modificación correspondiente en el sistema SITI y, una vez ejecutado el cambio, se procede al cierre del caso. 2. Por reportes de devoluciones: A partir de los informes mensuales que el área de Atención al Usuario remite a Planta Interna durante los primeros cinco (5) días de cada mes, se revisan las líneas telefónicas reportadas como devueltas. En estos casos, se eliminan de inmediato los servicios suplementarios asociados y se retira el abonado del registro respectivo, con el fin de asegurar que dichos servicios no se incluyan en el proceso de facturación.	Se recomienda establecer validaciones cruzadas entre las áreas de Planta Interna y Facturación, con el fin de garantizar que no se generen cobros indebidos por servicios suplementarios que ya fueron retirados o por el contrario, que el usuario tenga servicios suplementarios y que no se esté realizando el cobro de los mismos.
¿Cuál es el procedimiento para registrar las devoluciones de líneas telefónicas y garantizar que estas no se incluyan en el proceso de facturación?	X			• Sistema SITI • Informes de Atención al Usuario	El registro de devoluciones de líneas telefónicas se realiza con base en el reporte emitido por el área de Atención al Usuario. A partir de este informe, se identifica el número correspondiente y se modifica su estado en la central, pasando de "usuario activo" a "línea devuelta". Con este procedimiento, la línea queda deshabilitada, lo que impide tanto su uso como su inclusión en el proceso de facturación. De igual manera, con este control Planta Interna garantiza que los usuarios de líneas telefónicas facturen el servicio recibido. Es importante resaltar que la responsabilidad de garantizar que las líneas devueltas no generen cobros adicionales recae en las áreas de Comercial y Facturación, quienes realizan el control final del proceso.	Incluir dentro del Manual de Procesos y Procedimientos las devoluciones de líneas telefónicas.

Sistemas de aires acondicionados	X	Sistema de aires acondicionados	La entidad cuenta actualmente con dos (2) sistemas de aires acondicionados: 1. Cuenta con dos (2) unidades que corresponden a la central telefónica, los cuales se encuentran en funcionamiento, estos fueron adquiridos aproximadamente en el año 2021. 2. Corresponde al sistema de aire acondicionado para los servidores de internet, con una antigüedad cercana a los diez (10) años, el cual se encuentra con fallas. Cabe resaltar, que los aires acondicionados son indispensables para garantizar la adecuada operación de los equipos de red, especialmente considerando que el proceso de migración tecnológica podría tardar entre un (1) año y un (1) año y medio. Existen fallas de seguridad para el acceso del personal, toda vez que la puerta al permanecer abierta facilita el ingreso no autorizado, pone en riesgo la infraestructura tecnológica y expone a los equipos a daños por variaciones de temperatura y condiciones ambientales inadecuadas.	Se recomienda a la Gerencia evaluar y definir un plan de mantenimiento al sistema de aire acondicionado que se encuentra en funcionamiento, y reposición o adquisición de aire acondicionado, con el fin de asegurar la adecuada refrigeración de los equipos de red y evitar riesgos de recalentamiento. Actualmente, se están utilizando ventiladores manuales como medida provisional, lo cual no resulta suficiente ni confiable para asegurar la adecuada protección y estabilidad de los equipos de red. Situación además que resulta antieconómica, ineficaz, riesgosa, precaria, vulnerable e insostenible.
----------------------------------	---	---------------------------------	--	---



Obsolescencia de la Central Telefónica		X		Central Telefónica	La central telefónica fue instalada alrededor del año 1997 y tenía una vida útil estimada de 20 años, la cual ya se ha cumplido su ciclo. En la actualidad, el equipo presenta un alto grado de obsolescencia, lo que hace necesaria su migración hacia tecnologías más modernas, como la telefonía IP. Entre las principales limitaciones se encuentran el elevado consumo de energía, la vulnerabilidad de la red de cobre frente a robos lo que genera interrupciones prolongadas en la prestación del servicio y la imposibilidad de restablecer el servicio en algunos sectores, dado que el material utilizado se encuentra discontinuado.	Se recomienda a la Gerencia de la entidad elaborar un plan de modernización tecnológica que contemple la migración gradual de la central telefónica actual hacia soluciones de telefonía IP, priorizando sectores críticos y usuarios estratégicos para asegurar la continuidad del servicio. Asimismo, se recomienda realizar un estudio técnico-financiero que evalúe el costo-beneficio de mantener la central obsoleta frente a la implementación de nuevas tecnologías, incluyendo aspectos como consumo energético, costos de mantenimiento, riesgos de indisponibilidad del servicio y seguridad de la infraestructura.
--	--	---	--	--------------------	--	--

8.4 OPERACIONES DIGITALES

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
De las instalaciones que se suben al sistema SITI de líneas nuevas. ¿Cómo les asigna el plan de velocidad de internet?	X			• Sistema SITI • Servidores	Las instalaciones pasan de Comercial a Red Externa y de esta a los técnicos, la instalación se realiza in situ (física) envían a Operaciones Digitales la MAC del equipo que se va a conectar y el número de usuario nuevo para activarlo en ese momento con el plan que fue adquirido por el usuario. Esta verificación se hace mediante el SITI para saber qué tipo de plan contrató el usuario, el cual es activado al momento de la instalación del servicio, asigna además unas credenciales únicas para configuración en el equipo, y realiza además un filtrado por MAC, garantizando así que únicamente el usuario adquiera el servicio contratado y no hayan beneficiados gratuitos. Cuando se termina de hacer la instalación, los técnicos dejan registrado en el sistema SITI la actividad y la escalan a otro usuario denominado Instalaciones para que el área Comercial proceda a facturar el servicio contratado.	Se recomienda a la Subgerencia Técnica como 2da línea de defensa hacer cruces de datos entre las BD que contengan el número de usuario y el plan asignado, a fin de verificar la correspondencia entre la velocidad de internet contratada por el usuario y la efectivamente instalada y registrada en el sistema SITI. Este control puede realizarse mediante reportes automáticos de comparación entre los planes solicitados en Comercial y los activados en Operaciones Digitales.



¿Cómo realiza el monitoreo para que los planes de internet cuenten con el servicio contratado?			X	• Sistema SITI • Servidores	El monitoreo de los planes de internet se realiza desde el área de Operaciones Digitales, mediante la asignación de perfiles de usuario a cada abonado con base en el plan contratado. Como mecanismo de control, se establecen rangos de velocidad específicos para cada plan, lo que permite garantizar que el servicio no exceda ni disminuya los parámetros definidos. Así mismo, cuando se efectúan actualizaciones o modificaciones en las velocidades de los planes, estas se aplican de manera automática a todos los abonados vinculados, asegurando la correspondencia entre lo contratado y lo efectivamente prestado.	1. Se recomienda a la Subgerencia Técnica, como segunda línea de defensa implementar un control cruzado entre las áreas Comercial, Facturación y Operaciones Digitales para garantizar que la velocidad asignada corresponda estrictamente al plan contratado y facturado por el abonado. Para ello: 2. Configurar en el sistema SITI validaciones automáticas que impidan asignar velocidades superiores a las contratadas.
¿Cómo realiza cambios cuando hay solicitudes de modificaciones en los planes comerciales?		X		• Sistema SITI • Servidores	Comercial reporta el caso de solicitud a través del sistema SITI, desde Operaciones Digitales realiza el cambio de plan de internet en los servidores y efectúa una anotación en el sistema SITI confirmando el cambio, posterior a ello escala la novedad al área de Facturación y Sistemas para entrar al proceso de facturación con los cambios realizados. Cabe destacar que desde Operaciones Digitales se toma al sistema SITI como una herramienta de seguimiento e información, mas no de acceso para modificaciones.	
¿Cómo monitorea las fallas en el suministro de servicio de internet?		X		• Configuración del sistema PRTG • Registros generados por las sondas SNMP • Informes o reportes de alertas enviados por Winbox. • Notificaciones de caídas de servicio	El monitoreo de las fallas en el suministro del servicio de internet se realiza mediante diversas herramientas de control. En primer lugar, se utilizan sistemas de monitoreo que generan notificaciones de caídas de servicio en el celular del responsable. Adicionalmente, se efectúa una revisión diaria del comportamiento del canal de internet y un seguimiento permanente a través de la plataforma Winbox. De igual manera, se cuenta con sondas SNMP integradas al aplicativo PRTG, el cual permite supervisar en tiempo real el estado de los dispositivos y analizar su comportamiento operativo. Finalmente, a través del celular se realiza el control y seguimiento mensual de la conectividad en las instituciones educativas atendidas.	



¿Cómo controla la desconexión de los usuarios que no están facturando y que cuentan con servicio?	X		Reportes de Atención al Usuario	El control de usuarios que no están facturando se realiza mediante reportes mensuales emitidos por el área de Atención al Usuario, donde se relacionan las devoluciones de servicio. Con base en estos reportes, se procede a suspender las cuentas identificadas para evitar que continúen accediendo al servicio sin el debido cobro. En los casos de suspensiones temporales, como vacaciones, el servicio solo se reconecta cuando el usuario presenta una solicitud formal.	Se recomienda implementar un control más riguroso sobre los usuarios que acceden al servicio sin estar vinculados a la facturación activa, mediante la automatización del cruce de información entre el área de Sistemas y Facturación, Comercial y Operaciones Digitales.
¿Cómo realiza la activación del servicio de internet para los usuarios que se han puesto al día en pagos y que tenían suspendido el servicio?		X	Solicitudes de activación realizadas por el personal de Comercial	La activación del servicio de internet a los usuarios que se han puesto al día en los pagos se realiza actualmente de manera informal, a través de solicitudes verbales o mensajes de WhatsApp por parte del personal de Atención al Usuario. Este procedimiento se basa a solicitud de los funcionarios de Comercial y se deja bajo su responsabilidad que en efecto hayan realizado las verificaciones y validaciones de pago previamente a la activación del servicio.	Se recomienda que la activación del servicio de internet se realice previa verificación de pagos por parte de la oficina de Sistemas y Facturación. De esta manera, se asegura que el restablecimiento del servicio esté debidamente soportado minimizando el riesgo de activaciones indebidas o sin respaldo documental.

8.5 PLANTA EXTERNA

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
¿Cómo coordina y supervisa al personal de planta externa en el cumplimiento de sus obligaciones?			X	• Sistema SITI • Comunicación instantánea vía WhatsApp	Planta Externa cuenta con escasas herramientas para efectuar una supervisión externa, las múltiples funciones internas dificultan el trabajo en campo y con limitación. Sin embargo, cuenta con un grupo interno de WhatsApp, mediante el cual brinda instrucciones de trabajo a todo su equipo técnico. Se generan reportes fotográficos por los robos de cable existentes en la ciudad y generados por causas externas. Las salidas que realiza el Jefe de Planta externa se producen cuando son específicas, de emergencia o de urgencias en el servicio utilizando sus propios recursos de transporte, toda vez que la entidad cuenta con recursos limitados para realizar esta actividad.	1.- Continuar con la programación diaria frente a las actividades por ejecutar de tal manera que queden cubiertas todas, incluyendo los imprevistos que surgen desde la Admón Mpal., los cuales quitan tiempo para las instalaciones y a lo realmente importante por ser este servicio el que nos genera ingresos. 2.- Desde Gerencia garantizar las herramientas necesarias (GPS, transporte, plataforma para control) para que el Aux de Técnica pueda realizar el trabajo externo, en cuanto al control de los materiales. 3.- El Aux de Técnica, deberá mantener informada a la Gerencia y a Planta Externa sobre los resultados de la verificación y supervisión del material que haya salido del Almacén General.



¿Cómo coordina la solicitud de materiales ante el almacén para las instalaciones y soportes técnicos?	X			Hoja de cálculo en Drive	La solicitud de materiales se gestiona a través de una hoja de cálculo en Drive, la cual se actualiza el día anterior con los requerimientos necesarios para las instalaciones y soportes técnicos del día siguiente. No obstante, debido a la ausencia de ciertos materiales en el almacén, actualmente no se están registrando en la herramienta hasta tanto se cuente con la disponibilidad de los mismos.	1.- Se recomienda continuar con el uso de la herramienta en Drive para planificar con antelación la solicitud de materiales. Sin embargo, la herramienta debería gestionarse a través de la plataforma SITI. 2.- Desde la Gerencia y las áreas de supervisión, se sugiere establecer un mecanismo de planificación y provisión anticipada de materiales, que permita asegurar la disponibilidad oportuna de insumos.
¿Cómo controla el suministro de los materiales utilizados en las instalaciones y en los soportes técnicos?			X	No cuenta con evidencias	Actualmente, no se cuenta con un control específico que permita verificar el uso real de los insumos en instalaciones, traslados y soportes técnicos. A cada cuadrilla se le entrega un carrito de 1000 mt. de fibra óptica, Almacén General cuenta con una hoja de vida de los carritos, sin embargo, no se tiene un control de consumo. En el sistema SITI se registra el consumo de materiales como conectores, metros de fibra, sensores, herrajes, ONT, entre otros elementos que son entregados desde Almacén para la prestación del servicio.	1. Planta Externa realizar controles efectivos que permitan conciliar el material entregado frente al material efectivamente utilizado en cada instalación, traslado o soporte técnico, garantizando que los excedentes o insumos no utilizados sean reintegrados al Almacén. 2. Coordinar y supervisar de manera efectiva las actividades asignadas al Aux. Técnico, quien fue vinculado específicamente para realizar labores de control de materiales, revisión de instalaciones y seguimiento a trabajos externos. De no realizarse estas actividades ni ejercer el control correspondiente, se desvirtúa el propósito de su vinculación y se limita la eficiencia en la gestión de los recursos y el control operativo. 3. A través de una directriz oficial por parte de Gerencia, retirar el cable de cobre instalado en la ciudad, evitando que este material quede expuesto y pueda ser aprovechado por terceros para la generación de nuevos actos de hurto.
¿Realiza una verificación o seguimiento aleatorio de las instalaciones internas y que los cables queden estéticamente organizados?			X	Instalaciones y soportes técnicos realizados	Planta Externa realiza verificación esporádica y aleatoria, se cerciora de que el trabajo haya quedado bien hecho mediante el testeo. De igual manera, en la central se revisa que las potencias sean óptimas.	Se recomienda que Planta Externa, en la medida de sus posibilidades operativas, procure realizar un seguimiento más periódico a las instalaciones internas, de manera que se refuercen los controles de calidad y se garantice la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta las limitaciones de transporte y la carga laboral del área.



¿Cuándo los usuarios se retiran del servicio, el material lo están retirando? ¿Cuántos metros han bajado? ¿Lo ingresa al Almacén General?			X	Instalaciones y soportes técnicos realizados	El retiro del material se realiza principalmente por la escasez de insumos, siendo reutilizado en otros sitios donde se requiere el servicio. Sin embargo, este material no se ingresa al Almacén General por garantía y calidad, de igual manera por practicidad se destina directamente para solventar necesidades operativas en campo.	Se recomienda establecer un control para registrar el material recuperado el cual será utilizado en otros sitios, el jefe de Planta Externa deberá reportar las novedades al Almacén General para su control y trazabilidad, asegurando así el uso eficiente del material reutilizado.
¿Con qué frecuencia se verifica puertos libres? para que la Subgerencia Comercial oferte los servicios de internet en esos puntos	X			E-mail de fecha 30 de julio de 2025, mensajes via WhatsApp al área Comercial	Durante el primer semestre de la vigencia 2025 se han realizado tres (3) verificaciones de los puertos libres, información que ha sido reportada a la Subgerencia Comercial para su gestión. No obstante, corresponde a esta área hacer uso de dichos datos para la oferta y promoción de los servicios de internet en los puntos disponibles.	Se recomienda que Planta Externa incremente la frecuencia de verificación de los puertos libres en la medida de sus posibilidades operativas, con el fin de disponer de información actualizada que mejore la labor de la Subgerencia Comercial y que a su vez esta área oferte los servicios y contribuya a la captación de nuevos usuarios.
¿Cuenta con un inventario de armarios o distritos existentes en el municipio y su ubicación?	X			Inventario Georeferenciado	La entidad cuenta con un inventario georeferenciado de los armarios existentes en el municipio. Identificando un total de cuarenta (40) distribuidos en la ciudad, de los cuales dos (2) se encuentran actualmente fuera de servicio.	



8.6 ALMACEN

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
¿Cómo se asigna el serial de la ONT tanto en el contrato, como el SITI y qué controles existen para que coincida el serial de la ONT del contrato con el instalado?	X			- Base de datos compartida - Sistema SITI	A través de una BD compartida en la red alimentada por el área Comercial y Almacén General, este último registra las ONT con el serial y la dirección MAC, mientras que Comercial ingresa los datos del usuario incluido el tipo de instalación que puede ser cambio de tecnología o instalación de fibra óptica, el nombre de la persona de atención al usuario quien asigna la ONT y la fecha en la cual es asignada la ONT. Posteriormente Planta Externa asigna los casos a las cuadrillas. En caso de que el usuario desistiera del servicio de instalación, la ONT queda libre para cambio o instalación en otro punto o se ingresa de nuevo al Almacén General.	Planta Externa, en coordinación con el Aux Técnico, fortalecer el seguimiento y verificación de los mismos asegurando también que el serial asignado en el contrato coincida con el registrado en el sistema, para evitar inconsistencias en la información y optimizar la gestión de inventarios.
¿Cómo realiza el alistamiento de los materiales solicitados por la Jefatura de Planta Externa?	X			Hoja de cálculo en Drive	La solicitud de materiales se gestiona a través de una hoja de cálculo en Drive, la cual es solicitada por la Jefatura de Planta Externa, esta se actualiza el día anterior con los requerimientos necesarios para las instalaciones y soportes técnicos del día siguiente. No obstante, debido a la ausencia de ciertos materiales en el almacén, actualmente no se están registrando en la herramienta hasta tanto se cuente con la disponibilidad de los mismos.	Se recomienda a la entidad garantizar la existencia oportuna de los materiales requeridos mediante una adecuada planeación de compras y abastecimiento, de forma que se registre la totalidad de los insumos en la herramienta de control.

¿Cómo controla los materiales sobrantes o que no fueron utilizados en las instalaciones o soportes técnicos?		X		Planilla de salida de materiales, no se evidencia registro de devolución de materiales	El material no utilizado durante las instalaciones o soportes técnicos permanece en el inventario de la cuadrilla para ser aprovechado en las actividades de la jornada siguiente. Esta situación implica que dichos materiales no requieren ser solicitados nuevamente sino hasta cuando se hayan agotado. La coordinación para este procedimiento se realiza de manera conjunta entre la Jefatura de Planta Externa y el Almacén General.	1. Se recomienda a la oficina de Planta Externa implementar un control que permita conciliar el material entregado frente al material efectivamente utilizado en cada instalación, traslado o soporte técnico, garantizando que los excedentes o insumos no utilizados sean reintegrados al Almacén. Este control contribuirá a la trazabilidad de los recursos, a la eficiencia en el uso de inventarios y a la prevención de pérdidas o desvíos.
--	--	---	--	--	---	--

8.7 CARTERA

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
Gestión de Cartera para usuarios que presentan suspensión del servicio de internet por suspensión financiera	X			Factura con No. de línea 730131 a nombre de la señora Alba Alicia Mafla Melo por valor de \$ 108.995 Gestión de recuperación de cartera de 30 líneas	Dentro de las funciones que ejerce el Coordinador de Cartera procedió a tomar la base de datos del programa SITI vigencia 2024 con la cual realizó un filtro de usuarios suspendidos financieramente superiores a 3 meses. Con base en esta depuración procedió a enviar requerimientos a los usuarios de acuerdo con la gestión de cobro de cartera, identificando lo siguiente: La línea No. 730131 dejó de facturar en junio de 2024, por lo tanto, el Coordinador de Cartera envió el requerimiento dando como resultado el pago adeudado por el usuario correspondiente al mes de junio y julio de 2024 por valor de \$108.995, realizado el 22 de julio de 2025. Debido a ello, el Coordinador de Cartera procede a solicitar la activación del servicio, sin embargo, la oficina de Operaciones Digitales al momento de la evaluación informó que el servicio ya se encontraba activo. Lo anterior evidenció que el usuario nunca tuvo la suspensión del servicio y, en consecuencia, lo estuvo recibiendo sin costo, durante el periodo señalado.	El Jefe de Sistemas y Facturación, deberá generar un listado actualizado de las líneas que presentan suspensión financiera actualizado. Sobre dicho listado, el Jefe de Operaciones Digitales y Planta Interna verificarán el estado real de activación de los servicios, garantizando que las líneas en suspensión financiera permanezcan desactivadas y, en caso de encontrarse activas, se proceda de manera inmediata a su desactivación para evitar la prestación del servicio de internet y líneas telefónicas de manera gratuita. El control de activación de líneas deberá realizarse una vez el Jefe de Facturación verifique que el usuario se encuentra al día en los pagos por el servicio. El Jefe de Operaciones Digitales y el Jefe de Planta Interna, deberán elaborar y entregar la confirmación de la suspensión del servicio de conformidad con el reporte generado por el Jefe de Sistemas y Facturación, a fin de garantizar y controlar que las suspensiones queden efectivamente realizadas.



Validación de información a través de reportes generados desde la Oficina de Facturación, Coordinación de Cartera y Operaciones Digitales			X	Sistema SITI	En el marco de la auditoría interna, se solicita al Jefe de Sistemas y Facturación genere un reporte con corte a diciembre de 2024 y otro con corte a julio de 2025, correspondiente a los casos con suspensión financiera mayor a tres (3) meses de los servicios de telefonía e internet, identificando los siguientes casos, una vez depurados los datos por el Coordinador de Cartera, así: • A diciembre de 2024: 264 casos con suspensión financiera, todos los casos suspendidos el servicio en planta interna • A julio de 2025: 391 casos con suspensión financiera, por determinar en facturación y planta interna • 2756 usuario con servicio de internet, por determinar en facturación y planta interna • 16 Usuarios creados con nombre, por depurar en facturación y planta interna.	Se recomienda a las áreas de Cartera, Facturación y Planta Interna depurar y conciliar periódicamente la información de usuarios con suspensión financiera, con el fin de identificar posibles casos de servicios activos sin facturación y evitar pérdidas de ingresos para la entidad.
---	--	--	---	--------------	---	--

8.8 PLANEACIÓN

En atención al oficio No. O.A.P 113-10-02-04 del 2 de octubre de 2025, emitido por la oficina Asesora de Planeación, y conforme a los procedimientos de auditoría se analizan documentos y evidencias objetivas. La formulación del check list en todas las áreas evaluadas se realizó teniendo en cuenta los procedimientos vigentes, el manual de funciones y la normatividad aplicable.

PREGUNTA / REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
	SI	NO	PARC			
¿La entidad cuenta con la Política de Administración del Riesgo actualizada?			X	Política de Administración del Riesgo, vigencia 2023	En proceso de actualización.	Culminar el proceso de actualización, la cual debe alinearse con la Guía de Administración del Riesgo.



¿Se han elaborado sistemas de información e indicadores necesarios para que sean utilizados en la operación de la empresa?		X	Indicadores Financieros	Si bien la entidad cuenta con los indicadores formulados en el Plan de Acción, estos no miden la gestión de los procesos en la operación diaria de la empresa (eficiencia, eficacia, economía, calidad del servicio, entre otros). Es de indicar que los indicadores de Plan de Acción miden el cumplimiento de los planes, programas o proyectos que son articulados con el Plan de Desarrollo. Por su parte, los indicadores que maneja la oficina Financiera y Contable corresponden a los Indicadores Financieros, y son una subcategoría de los indicadores de gestión.	Implementar indicadores necesarios a través de un tablero de control para la operación de la empresa, en articulación con las oficinas de la entidad, asegurando que sean pertinentes, medibles, verificables y alineados con los objetivos estratégicos.
¿Se han desarrollado algún análisis organizacional para hacer más eficiente y racional la gestión de la empresa?		X	No cuenta con evidencias	La respuesta dada por la oficina Asesora de Planeación se enfoca al manual de procesos y procedimientos, mas no a una Planeación Estratégica, la cual debe incluir objetivos, metas y estrategias para orientar sus recursos y acciones hacia el cumplimiento de resultados.	Se recomienda desarrollar un análisis organizacional en procura de generar mayor gestión en la entidad abordando temas de planeación estratégica y operativa, gestión organizacional, gestión comercial y de usuarios, entre otros. A fin de evitar errores, pérdidas de usuarios, quejas de usuarios y que mejore la facturación en la entidad.
¿La entidad cuenta con un Plan de Contingencia debido a causas externas como los robos constantes y demás situaciones que afectan la prestación del servicio?		X	No cuenta con evidencias	El plan de contingencia solicitado no es frente al manejo de los fenómenos naturales, es claro que este plan lo maneja la Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres del Municipio. El plan requerido corresponde al restablecimiento del servicio que presta la entidad en el menor tiempo posible cuando se produzcan fallas en el servicio de origen natural o humano. También podría denominarse "Plan de Contingencia Tecnológica", "Plan de Continuidad Tecnológica", "Plan de Contingencia Institucional", "Plan de Emergencia y Contingencia", "Plan de Restablecimiento Tecnológico", etc. Es de resaltar que el propósito del cargo Asesor de Planeación es: "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 UNIMOS S.A. E.S.P.	Elaborar el documento en mención, en articulación con las oficinas de la entidad, el cual establezca los lineamientos para restablecer el servicio por fenómenos destructivos de origen natural o humano. El Decreto 1341 de 2009 impone a las entidades prestadoras de servicios de telecomunicaciones el deber de asegurar el servicio con calidad, eficiencia y continuidad.

¿A razón de la situación financiera de la entidad, se ha evaluado la ejecución presupuestal y se han propuesto los correctivos que sean necesarios?		X	No cuenta con evidencias	Esta función es tomada directamente del Manual de Funciones vigente, para el cargo Jefe Oficina Asesora de Planeación numeral 13: " Evaluar la ejecución presupuestal y proponer los correctivos que sean necesarios", la cual obedece a una función esencial del cargo y se relaciona directamente con el objeto de la presente auditoría.	Realizar un análisis a los resultados de la ejecución presupuestal, a fin de determinar oportunamente desviaciones financieras, proponer correctivos estratégicos, asesorar en la toma de decisiones y proponer ajustes en las metas del Plan de Acción.
¿Qué proyectos nuevos se han generado y que se hayan radicado ante entidades del orden local, departamental o nacional y que ayuden a incrementar los ingresos de la entidad?			X	Información contenida en los diferentes convenios 1. Convenio de conectividad escolar 2. FOCUS 3. Centro Vida 4. Dron con tecnología avanzada 5. Instalaciones Secretaria de Hacienda y Ambiente 6. Participación convocatoria "conectividad para cambiar vidas"	Fortalecer el rol estratégico en la formulación de proyectos orientados a la generación de nuevos ingresos para la entidad, explorando gestión de recursos mediante la estructuración de proyectos viables, que puedan ser presentados a: • Convocatorias públicas • Gobierno local • Gobierno Departamental • Gobierno Nacional • Cooperación internacional • Asociación público-privadas, ect. Se recuerda que desde el 8 de nov 2025 hasta el 21 de junio 2026 (en caso de 2da vuelta) presidencial no es posible celebrar convenios interadministrativos a través de esta figura.
¿En qué estado se encuentra la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos, el cual abarca el proceso de facturación?			X	Reuniones, circulares emitidas La oficina de Planeación se encuentra en actualización del Manual, el cual viene con un atraso procedimental y documental de años atrás. Pese a las dificultades por la entrega de información por parte de algunas oficinas, se tiene planeado realizar una primera socialización tentativamente para el próximo 7 de octubre de 2025.	Continuar con la dirección en el proceso de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos.



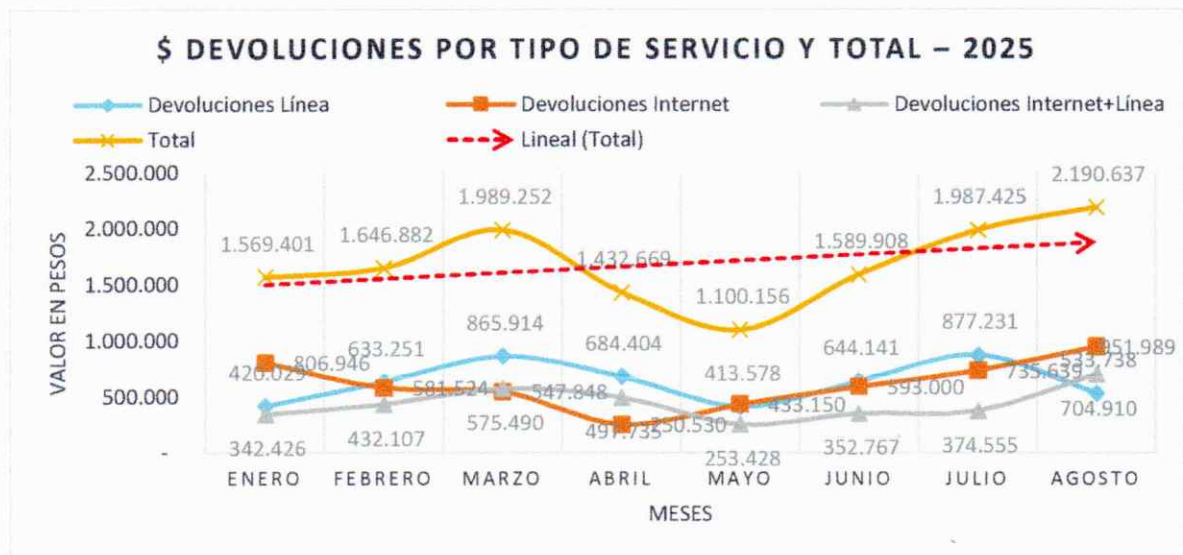
9. ANALISIS DE LA EVALUACIÓN

DEVOLUCIONES POR TIPO DE SERVICIO - 2025

En el período comprendido entre enero y agosto de 2025 se registraron devoluciones por valor total de \$13.506.330, distribuidas en los servicios de Línea (\$5.072.286), Internet (\$4.900.626) e Internet + Línea (\$3.533.418). Estos valores permiten identificar el comportamiento mensual de las devoluciones y su incidencia en cada tipo de servicio.

Mes	\$ Devoluciones Línea	\$ Devoluciones Internet	\$ Devoluciones Internet + Línea	\$ Total
Enero	420.029	806.946	342.426	\$ 1.569.401
Febrero	633.251	581.524	432.107	\$ 1.646.882
Marzo	865.914	547.848	575.490	\$ 1.989.252
Abril	684.404	250.530	497.735	\$ 1.432.669
Mayo	413.578	433.150	253.428	\$ 1.100.156
Junio	644.141	593.000	352.767	\$ 1.589.908
Julio	877.231	735.639	374.555	\$ 1.987.425
Agosto	533.738	951.989	704.910	\$ 2.190.637
TOTAL:	\$ 5.072.286	\$ 4.900.626	\$ 3.533.418	\$ 13.506.330

Tabla 1. Devoluciones por tipo de servicio



Gráfica 4. Devoluciones por tipo de servicio - 2025

NÚMERO DE USUARIOS POR SERVICIO Y VALORES FACTURADOS

Durante el período enero–agosto 2025, se registró un promedio mensual de 5.538 usuarios entre los servicios de telefonía e internet, con un valor total facturado que osciló entre \$166.553.597 y \$173.124.658. Se observa una tendencia decreciente en el número de usuarios de telefonía, mientras que el servicio de internet se mantiene estable con ligeras variaciones. En cuanto a la facturación, los valores presentan un comportamiento relativamente estable; sin embargo, la disminución en el ingreso de nuevos usuarios limita el crecimiento de la facturación afectando directamente los ingresos de la entidad.

Mes	Telefonía	Internet	Total Usuarios	Valor Facturado
Enero	3149	2472	5621	\$ 171.053.170
Febrero	3135	2505	5640	\$ 172.448.665
Marzo	3088	2509	5597	\$ 173.124.658
Abril	3053	2508	5561	\$ 170.317.292
Mayo	3029	2496	5525	\$ 168.091.515
Junio	2980	2504	5484	\$ 166.553.597
Julio	2916	2540	5456	\$ 171.838.312
Agosto	2898	2519	5417	\$ 169.548.741

Tabla 2. Usuarios por servicio y valores facturados



Gráfica 5. Usuarios por servicio 2025



Gráfica 6. Facturación Usuarios - 2025

FACTURADO VS. RECAUDADO

Durante el período enero-junio 2025, el valor facturado ascendió a \$1.021.588.897, de los cuales se recaudaron \$917.741.939, evidenciándose una diferencia acumulada de \$103.846.958. Si bien en marzo se presentó la menor brecha entre facturado y recaudado, en meses como enero y junio 2025 las diferencias superaron los \$29 millones y \$30 millones respectivamente. Esta situación refleja una tendencia de recaudo inferior al valor facturado, lo que afecta directamente la liquidez de la entidad y representa un riesgo financiero por la disminución en el flujo de caja disponible.

Mes	Valor Facturado	Valor Recaudado	Diferencia
Enero	\$171.053.170	\$141.889.672	\$29.163.498
Febrero	\$172.448.665	\$158.112.100	\$14.336.565
Marzo	\$173.124.658	\$170.394.655	\$2.730.003
Abril	\$170.317.292	\$157.130.420	\$13.186.872
Mayo	\$168.091.515	\$153.965.517	\$14.125.998
Junio	\$166.553.597	\$136.249.574	\$30.304.023
Total General:	\$1.021.588.897	\$917.741.939	\$103.846.958

Tabla 3. Facturado vs. Recaudado - 2025



Gráfica 7. Facturado vs. Recaudado - 2025

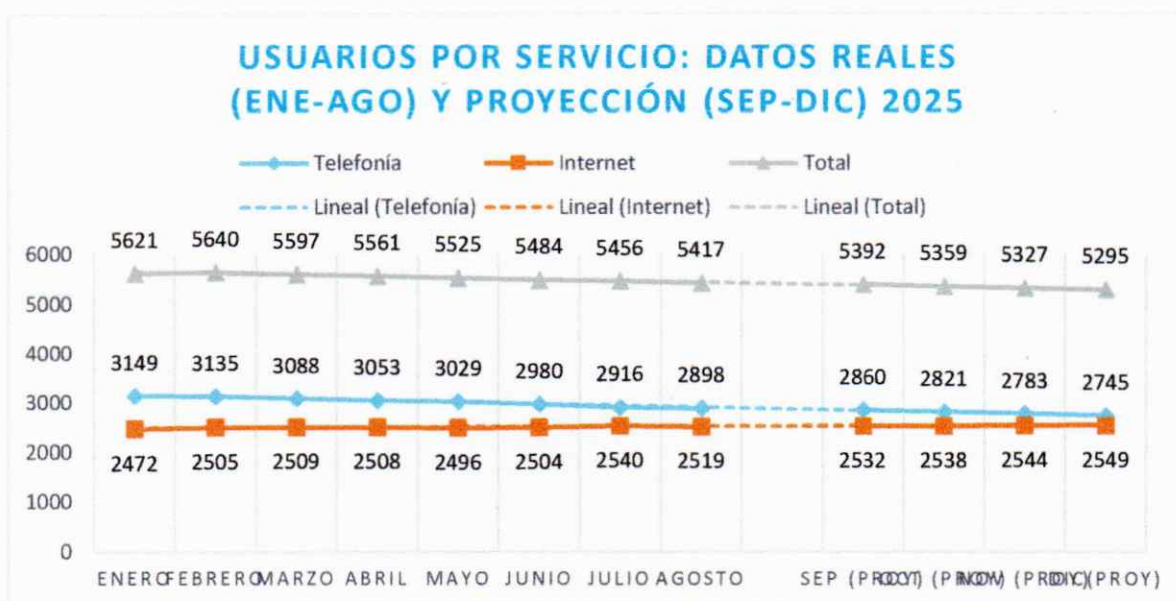
REGRESIÓN LINEAL SIMPLE_ PRONÓSTICO

Con base en la regresión lineal simple realizada sobre el período enero–agosto 2025, se proyecta una disminución sostenida en el número de usuarios de telefonía, pasando de 3.149 en enero a 2.745 proyectados en diciembre 2025. El servicio de internet, en contraste, mantiene un comportamiento relativamente estable, con leves incrementos. En cuanto a la facturación, los valores muestran una tendencia decreciente, con proyecciones que indican una reducción progresiva desde \$171.053.170 en enero hasta \$167.200.411 en diciembre 2025. Esta tendencia refleja un riesgo para los ingresos futuros cercanos de la entidad, dado que la disminución de usuarios limita el crecimiento y puede afectar la sostenibilidad financiera si no se implementa una planeación estratégica en la entidad.

REGRESION LINEAL SIMPLE_ PRONOSTICO				
Mes	Telefonía	Internet	Total	\$ Facturación
Enero	3149	2472	5621	\$ 171.053.170
Febrero	3135	2505	5640	\$ 172.448.665
Marzo	3088	2509	5597	\$ 173.124.658
Abril	3053	2508	5561	\$ 170.317.292
Mayo	3029	2496	5525	\$ 168.091.515

Junio	2980	2504	5484	\$ 166.553.597
Julio	2916	2540	5456	\$ 171.838.312
Agosto	2898	2519	5417	\$ 169.548.741
PROYECCIÓN				
Sep (proy)	2860	2532	5392	\$ 168.469.044
Oct (proy)	2821	2538	5359	\$ 168.046.166
Nov (proy)	2783	2544	5327	\$ 167.623.289
Dic (proy)	2745	2549	5295	\$ 167.200.411

Tabla 4. Regresión lineal simple_pronóstico



Gráfica 8. Usuarios por servicio: Datos reales (ene-ago) y proyección (sep-dic) 2025



Gráfica 9. Valores facturados: Datos reales (ene-ago) y proyección (sep-dic) 2025

10. RIESGOS IDENTIFICADOS

Riesgos Administrativos: Se evidencian deficiencias en los procesos internos que generan ineficiencias, duplicidad de funciones y falta de estandarización.

Así mismo, los controles de la primera y segunda línea de defensa presentan limitaciones, lo que reduce la capacidad de prevención y corrección de riesgos, afectando la eficiencia administrativa y aumentando la probabilidad de incumplimiento normativo, administrativo y operativo.

Riesgos Fiscales: Se identifica el riesgo de pérdida de ingresos, pérdida de bienes públicos y posible detrimento al patrimonio de la entidad, derivados de debilidades en los controles. Esta situación está afectando la sostenibilidad económica y limitando la capacidad institucional para garantizar la adecuada prestación de los servicios.

La falta de controles oportunos incrementa la probabilidad de que se materialicen riesgos fiscales, impactando negativamente en la estabilidad financiera y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Riesgos Disciplinarios: Se identifica el riesgo derivado del incumplimiento de deberes y funciones por parte de los servidores públicos, lo cual puede originar procesos disciplinarios conforme a la normatividad vigente.



11. FORTALEZAS

Durante el desarrollo de la auditoría interna al proceso de Gestión de Facturación - Integral, se identificaron aspectos positivos que evidencian buenas prácticas en la ejecución del proceso. Estas fortalezas constituyen una base importante para la mejora continua y el fortalecimiento del sistema de control interno.

- Disponibilidad de líneas de atención al usuario por teléfono, WhatsApp y redes sociales.
- Registro de compensaciones por servicio no prestado en el sistema SITI, garantizando transparencia en el manejo de devoluciones.
- Realización de capacitaciones al equipo comercial en marketing, ventas e innovación en tecnología.
- Recurso humano técnico capacitado y con experiencia.
- Monitoreo periódico de la central digital ALCATEL mediante sistema de alarmas.
- Generación mensual de informes técnicos desde Planta Interna para facturación.
- Proceso de facturación se ejecuta de manera oportuna y periódica.
- Gestión de recuperación de cartera mediante depuración de usuarios suspendidos y envío de requerimientos.
- Registro y trazabilidad en el sistema SITI para la activación, suspensión y modificaciones de planes de internet.
- Monitoreo permanente de la red y los equipos, lo que permite garantizar la continuidad del servicio de internet y atender oportunamente las fallas técnicas.
- Proceso de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos en curso.
- Entrega oportuna de materiales al área operativa, asegurando la continuidad en la prestación de los servicios.





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

NIT: 900292948-3

12. CONCLUSIONES

La auditoría realizada al proceso de Gestión de Facturación – Integral de UNIMOS S.A. E.S.P. permitió identificar que, si bien existen avances en aspectos relacionados con la capacitación del personal, y la trazabilidad de ciertos procedimientos, persisten debilidades estructurales que limitan la eficiencia y efectividad del proceso.

Se evidenció la ausencia de un sistema integral de información que permita la unificación y disponibilidad de datos. Esta situación genera duplicidad de registros y dificulta el análisis consolidado de los mismos.

En el ámbito gerencial y administrativo, se identifican debilidades en la planeación estratégica, la articulación de procesos estratégicos, misionales y de apoyo, así como en el seguimiento a metas institucionales. Estas falencias repercuten en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos y consolidar resultados sostenibles en el tiempo.

Existe debilidad frente a la formulación y gestión de proyectos, lo cual afecta la capacidad de la entidad para estructurar iniciativas sólidas de ampliación de redes, innovación tecnológica y mejoramiento de la prestación de servicios. La falta de metodologías claras y de seguimiento limita la materialización de proyectos estratégicos que fortalezcan la sostenibilidad de la empresa.

En la gestión comercial, se observa una ausencia de estrategias efectivas de marketing, mercadeo y fidelización de usuarios, lo que impacta directamente en la base de clientes y en los ingresos de la entidad. A su vez, en el área técnica, se presenta debilidad en los tiempos de respuesta para instalaciones y soporte, situación que obedece a la insuficiencia de materiales, infraestructura y recurso humano, lo cual compromete la continuidad y calidad del servicio.

En conclusión, aunque la entidad cuenta con fortalezas que sirven como base para la mejora continua, los aspectos críticos identificados en materia de información, planeación, proyectos, gestión comercial y soporte técnico demandan la formulación de un plan de mejoramiento integral que permita fortalecer el proceso de facturación y asegurar su alineación con los objetivos estratégicos de UNIMOS S.A. E.S.P.



13. RECOMENDACIONES GENERALES

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

- ✚ Se recomienda a la oficina de Talento Humano programar una jornada de reinducción dirigida a los funcionarios públicos, con el fin de reforzar las funciones específicas establecidas en el manual de funciones. Así mismo, se sugiere que cada funcionario realice una revisión individual de sus responsabilidades, de manera que se garantice su adecuado conocimiento y cumplimiento en el ejercicio de sus labores.
- ✚ Es recomendable fortalecer estrategias de marketing y mercadeo para evitar una reducción significativa en la base de usuarios que pueda comprometer los ingresos a futuro, mediante la implementación de campañas de fidelización, segmentación de clientes y uso de herramientas digitales que fortalezcan la competitividad y el posicionamiento de la entidad en el mercado.
- ✚ Se recomienda formular e impulsar proyectos estratégicos relacionados con las TIC, orientados a fortalecer la prestación del servicio. La implementación de estos proyectos contribuirá no solo al cumplimiento del objeto social de la entidad, sino también al fortalecimiento de sus finanzas mediante la generación de nuevas oportunidades de ingresos y sostenibilidad financiera.
- ✚ Dar continuidad con la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos como una herramienta importante para estandarizar los procesos, fortalecer la gestión institucional, garantizar la eficiencia operativa, eliminar y/o controlar riesgos.
- ✚ Implementar un proceso de depuración y validación cruzada de las bases de datos utilizadas en el proceso de facturación, acción que debe ser articulada con la oficina de planta interna, operaciones digitales y coordinación de cartera esto con el fin de que los usuarios conectados al servicio estén efectivamente facturando.
- ✚ Garantizar los tiempos de respuesta eficientes en instalaciones y soporte técnico mediante la provisión oportuna de materiales, el fortalecimiento de la infraestructura y la disponibilidad de recurso humano.
- ✚ Finalmente, se recomienda a los líderes de los procesos aplicar de manera permanente una cultura de **autocontrol**, entendido como la capacidad de cada





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

NIT: 900292948-3

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

