

**Práctica profesional en el Cargo de Recepcionista Administrativa en la Empresa TV
Colombia Digital SAS**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública

Acosta Jiménez Laura Johanna
Nombre del Tutor del trabajo de grado.
Guerrero Vega Francy Edith
2026.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida. A la empresa TV Colombia Digital S.A.S., por abrirme sus puertas y permitirme realizar mi proceso de pasantía, brindándome la oportunidad de aplicar y fortalecer mis conocimientos en el área contable, así como por su acompañamiento y apoyo durante este proceso formativo.

A mis padres, por su amor incondicional, sus enseñanzas y su constante apoyo a lo largo de mi formación académica. Gracias por creer en mí y motivarme a seguir adelante en cada momento. A mis hermanos, por estar siempre a mi lado, acompañándome, brindándome ánimo y siendo parte fundamental de este logro. De igual forma a mis docentes de la Corporación Universitaria Remington los cuales me guiaron y ayudaron a solucionar cada una de las dudas que tenía en mi proceso formativo. Finalmente, a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este objetivo, gracias por su apoyo y confianza.

¡Este logro no solo es mío, sino también de todos ustedes que hicieron parte de este camino!

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	7
Palabras clave.....	8
Problemática abordada en la práctica o pasantía	9
Objetivos.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Metodología	12
Presentación y generalidades de la empresa:	12
Delimitación temporal:	12
Actividades ejecutadas en la empresa:.....	12
Resultados.....	17
Conclusiones.....	20
Referencias.....	22
Anexos	23

Tabla de figuras

Tabla 1. Datos generales de la empresa.....	12
Tabla 2. Delimitación temporal de la pasantía.....	13
Tabla 3. Matriz DOFA.....	17
Tabla 4. Cronograma de actividades.....	19

Tabla de contenido de anexos

Anexo 1: Resumen de cierre punto de cobro Sogamoso	23
Anexo 2: Proceso de registro de ingresos en el sistema contable.....	23
Anexo 3: Registro de control de ingresos en el sistema	24
Anexo 4: Evidencia del proceso administrativo de ingresos.....	24
Anexo 5: Control de recaudo en el sistema.....	25
Anexo 6: Registro contable de ingresos.....	25
Anexo 7: Proceso de verificación de recaudos	26
Anexo 8: Relacionar la comunicación recibida y entregarla a las dependencias.....	26
Anexo 9 Registro de ingreso en el sistema.....	27
Anexo 10: Validación del proceso de recaudo diario.....	27
Anexo 11: Revisar y enviar diariamente la revisión de la parrilla	28
Anexo 12: Control de registro de ingresos.....	28
Anexo 13: Apoyo en actividades de mercadeo y promoción	29
Anexo 14. Verificación del sistema administrativo.....	29
Anexo 15: Evidencia del proceso contable	30
Anexo 16: Digitalizar y archivar los documentos solicitados por la coordinación de control interno	30
Anexo 17: Realizar gestión de cartera de los usuarios asignados a la zona y enviar informe diariamente.....	31
Anexo 18: Evidencia del registro financiero	31

	6
Anexo 19: Planeación y seguimiento del trabajo del equipo técnico de la zona.....	32
Anexo 20: Todas aquellas funciones que sean delegadas por el jefe inmediato.....	32
Anexo 21: Evidencia final del proceso de control de ingresos.....	33

Resumen

El presente trabajo de práctica se enfocó en los desafíos que presenta la empresa TV Colombia en cuanto a las diferentes actividades administrativas, contables y de atención al usuario. En primer lugar, se contempló la atención al público de manera cortés, diligente y oportuna, así como la recepción y gestión de peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio, garantizando su adecuado registro en el sistema.

Asimismo, se asignó la responsabilidad de recibir y soportar los ingresos en el punto de recaudo designado por la empresa, asegurando su correcto registro. De igual manera, se llevó a cabo la elaboración y diligenciamiento de contratos físicos de nuevos usuarios, incluyendo la verificación de los documentos requeridos para su legalización y su respectivo cargue en el sistema.

Por ende, el objetivo fue fortalecer los procesos administrativos, contables y de control de ingresos en la empresa TV Colombia Digital S.A.S. mediante el desarrollo de actividades relacionadas con la atención al usuario, el recaudo de dinero, la conciliación de caja y el cumplimiento de las obligaciones operativas y tributarias, contribuyendo a la eficiencia y transparencia de la gestión financiera.

Por consiguiente, se buscó darle solución a problemáticas como lo fue reforzar el área de atención al cliente realizando un seguimiento continuo correspondiente a los servicios prestados, de la empresa. Asimismo, en cuanto a las problemáticas vistas para el proceso de subida en

cuanto a los pagos realizados por los clientes, se evidenciaron inconsistencias en cuanto a las demoras en la activación del servicio. Por ende, se hizo necesario realizar un cronograma de servicios para optimizar dicho proceso.

Palabras clave

Empresa, innovación, contabilidad, liderazgo, servicio al cliente.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Para iniciar, en el ámbito de la gestión contable y financiera, en cuanto a la práctica realizada los sistemas de información constituyen un elemento fundamental para garantizar la confiabilidad de la información financiera y la correcta toma de decisiones. Se pudo observar que con los principios de la contabilidad y el control, toda organización debe implementar procedimientos que aseguren la integridad, veracidad y oportunidad de los registros contables, especialmente en lo relacionado con los recaudos de dinero.

Por ende, según (Hornigren, 1997) El control interno es el plan organizacional y el conjunto de métodos adoptados por una empresa para proteger sus activos, promover la eficiencia operacional y asegurar registros contables exactos y confiables. En efecto, a partir de la experiencia desarrollada durante la pasantía en la empresa TV Colombia Digital S.A.S., se identificó una problemática relacionada con el proceso de cargue de los pagos realizados por los usuarios. Esta situación se evidencia en demoras e inconsistencias en la actualización de la información en el sistema, lo cual genera diferencias entre los pagos efectuados y los reflejados en las cuentas de los clientes, de igual forma, dicha problemática trajo como consecuencia afectaciones a la hora de realizar la totalidad en el control de la caja que como persona responsable debía entregar.

Con el fin de dar solución a esta situación, se llevó a cabo una reunión con la coordinadora de la empresa, en la cual se analizó el origen de la falta del dinero y se establecieron acciones correctivas orientadas a mejorar el control de los recaudos. Este espacio permitió aclarar los procedimientos adecuados, reforzar las responsabilidades en

el manejo del efectivo y promover una mayor rigurosidad en los procesos de verificación y registro.

Como resultado de la práctica realizada, se logró identificar la mejora de procesos en cuanto al control interno para prevenir futuras inconsistencias, contribuyendo a una gestión financiera más organizada, transparente y confiable.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar la práctica profesional en el cargo de recepcionista administrativa en la empresa TV Colombia Digital SAS, fortaleciendo las competencias administrativas, organizacionales y de atención al cliente mediante el apoyo eficiente en los procesos internos de la organización.

Objetivos específicos

- Brindar atención oportuna y cordial a clientes, proveedores y visitantes de la empresa, garantizando una adecuada comunicación institucional.
- Apoyar los procesos administrativos y documentales de la empresa mediante la organización y registro.
- Fortalecer las habilidades profesionales, éticas y de trabajo en equipo a través del desempeño de las funciones asignadas en el área administrativa.
- Aplicar conocimientos adquiridos durante la formación académica en el desarrollo de actividades relacionadas con el cargo de recepcionista administrativa.

Metodología

Presentación y generalidades de la empresa:

Información general:

Tabla 1. *Datos generales de la empresa.*

Delimitación espacial	Bucaramanga, Colombia.
Razón social	TV Colombia Digital S.A.S
NIT	900.548.752-8
Objeto social de la empresa	Empresa que ofrece servicios de internet, televisión por suscripción y soluciones de conectividad por fibra óptica para hogares y empresas, fundada en 2017.
Representante legal	Alejandro Vásquez

Fuente: Elaboración propia.

Delimitación temporal:

Tabla 2. *Delimitación temporal de la pasantía.*

Práctica	Día	Mes	Año
Inicio	01	Octubre	2025
Culminación	30	Marzo	2026

Fuente: Elaboración propia.

Actividades ejecutadas en la empresa:

1. Concurrir puntualmente al lugar asignado por la empresa.
2. Atender al público de manera cortés, diligente y oportuna

3. Recibir peticiones, quejas y reclamos sobre fallas en el servicio y cargarlas en el sistema
4. Elaborar y diligenciar correctamente los contratos físicos de los nuevos usuarios, incluyendo los documentos exigidos por la empresa para su legalización y cargarlos correctamente al sistema.
5. Recibir y reportar retiros definitivos a la coordinación de control interno.
6. Realizar diariamente arqueo de caja y reportarlo al final de la jornada en el informe de cierre.
7. Enviar recaudo recibido, según indicaciones dadas por el área de control interno y/o contable
8. Relacionar la comunicación recibida y entregarla a las dependencias correspondientes con su respectivo control de entrega.
9. Relacionar correspondencia enviada a la oficina principal.
10. Apoyar en las jornadas de corte y recaudo que establezca la empresa y realizar los informes correspondientes.
11. Revisar y enviar diariamente la revisión de la parrilla de las zonas.
12. Responder por el archivo y correspondencia de la zona que fuese asignada
13. Apoyar las actividades de mercadeo y promoción que adelante la empresa.
14. Realizar informe de verificación de entrega de facturación según indicaciones dadas por la coordinación de facturación de cartera
15. Realizar actualización de datos de los usuarios vía telefónica y presencial

16. Digitalizar y archivar los documentos solicitados por la coordinación de control interno
17. Realizar gestión de cartera de los usuarios asignados a la zona y enviar informe diariamente
18. Gestionar solicitud de material que se requiera para el sector
19. Planeación y seguimiento del trabajo del equipo técnico de la zona
20. Todas aquellas funciones que sean delegadas por el jefe inmediato, gerente nacional administrativo y operativo de la empresa.

El presente trabajo de grado se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con alcance descriptivo, ya que permitió analizar la problemática presentada en el control de ingresos dentro de la empresa TV Colombia Digital S.A.S., identificando las causas del descuadre de dinero y proponiendo acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos administrativos y contables. El enfoque cualitativo permite comprender situaciones dentro de un contexto específico mediante la observación y el análisis de los procesos que intervienen en una determinada problemática (Hernández, 2014).

El trabajo se realizó bajo la modalidad de pasantía la cual permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en escenarios reales de trabajo, integrando la teoría con la práctica profesional. Durante el desarrollo de la práctica en la empresa TV Colombia Digital S.A.S., se utilizó como principal técnica de recolección de información la observación directa, la cual permitió identificar el

funcionamiento de los procesos relacionados con el registro, manejo y verificación de los ingresos recibidos por la empresa. De acuerdo con (Sampieri, 2014) la observación es una técnica fundamental en la investigación cualitativa, ya que permite al investigador analizar comportamientos, procesos y situaciones dentro de su contexto natural.

Asimismo, A partir del análisis de la información recolectada, se logró identificar una problemática relacionada con un desajuste en el dinero a entregar a la empresa, situación que evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno en el manejo de los ingresos. Según (Gaitan, 2015) El control interno es un conjunto de procedimientos y políticas que permiten garantizar la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las normas dentro de una organización, por ende, este análisis permitió reconocer aspectos relacionados con la verificación de los valores registrados, el manejo de la información y la comunicación entre los responsables del proceso administrativo.

De igual forma, dentro de la pregunta de investigación se encuentra: ¿De qué manera el fortalecimiento del control interno en el registro y verificación de ingresos puede prevenir inconsistencias financieras dentro de la empresa TV Colombia Digital S.A.S.? en efecto, Como parte del proceso metodológico, se llevó a cabo una reunión con la coordinadora de la empresa, con el propósito de revisar conjuntamente los registros y aclarar la situación presentada. Esta estrategia permitió identificar el origen de la inconsistencia y

establecer acciones correctivas que contribuyeran a mejorar el control del dinero y evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

En cuanto a los objetivos evidenciados el objetivo general de este trabajo de grado consiste en fortalecer el control de ingresos en la empresa TV Colombia Digital S.A.S., mediante la revisión y mejora de los procesos administrativos y contables, con el fin de garantizar un manejo más organizado y confiable de los recursos financieros. Para el cumplimiento de este propósito, se plantean como objetivos específicos el registro y control adecuado de los ingresos provenientes de los recaudos realizados por la empresa, así como el apoyo en la elaboración y legalización de contratos de nuevos usuarios, verificando que cumplan con los requisitos establecidos por la organización. Asimismo, se busca proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno y a la correcta verificación de los ingresos, contribuyendo así a optimizar los procesos administrativos y a prevenir inconsistencias en el manejo del dinero.

La hipótesis presentada que responde a la problemática abordada fue la implementación de estrategias de control interno y la revisión sistemática de los registros contables permite reducir o prevenir los descuadres en el manejo de ingresos dentro de la empresa.

Resultados

Para la estimación de los resultados fue necesario realizar un estudio previo de la empresa, tomando como referente el fortalecer el control de ingresos, registrar recaudos, apoyar la legalización de contratos y proponer mejoras de control interno.

Tabla 3. *Matriz DOFA*

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los procesos administrativos y contables de la empresa. • Apoyo del área administrativa para el registro y control de recaudos. • Existencia de registros para el control de ingresos y contratos de usuarios. • Participación activa en la elaboración y legalización de contratos de nuevos usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de mejores herramientas tecnológicas para el control de ingresos. • Fortalecimiento de los sistemas de control interno dentro de la empresa. • Capacitación en manejo financiero y administrativo. • Optimización de los procesos administrativos para mejorar la eficiencia.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Posibles errores en el registro manual de los ingresos o recaudos. • Falta de procedimientos estandarizados para la verificación del dinero. • Limitaciones en el control y seguimiento de algunos procesos administrativos. • Riesgo de descuadres en el manejo del dinero si no se verifican los registros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de inconsistencias en la información financiera. • Pérdida o desorganización de información administrativa. • Problemas de comunicación entre las áreas encargadas del control de ingresos. • Incumplimiento de requisitos en la legalización de contratos por parte de usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se establece en la matriz se identificaron fortalezas como el conocimiento de los procesos administrativos y el apoyo del área encargada en el registro de recaudos y la legalización de contratos de nuevos usuarios. Asimismo, se reconocieron oportunidades relacionadas con la implementación de herramientas que permitan mejorar los procesos de control interno y optimizar la organización de la información financiera. Por otra parte, se evidenciaron debilidades asociadas a posibles errores en el registro manual de los ingresos y a la falta de procedimientos estandarizados para la verificación del dinero, lo que puede generar inconsistencias en la información contable. Finalmente, se identificaron amenazas externas como el riesgo de descuadres en el manejo del dinero, problemas de comunicación entre áreas administrativas o el incumplimiento de requisitos en los procesos de contratación de usuarios. En conjunto, el análisis DOFA permitió establecer la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y mejorar los procedimientos administrativos, con el propósito de garantizar mayor confiabilidad en el registro y manejo de los ingresos de la empresa.

Cronograma

Tabla 4. Cronograma de actividades.

ACTIVIDAD	MESES					
	OCTUBRE 2025	NOVIEMBRE 2025	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026	FEBRERO 2026	MARZO 2026
1. Inducción y reconocimiento de procesos en la empresa.						
2. Recolección de información sobre los procesos administrativos, contables y de ingresos.						
3. Análisis de los procesos administrativos y contables relacionados con el control de ingresos.						
4. Evaluación del sistema de control de ingresos y conciliación bancaria existente.						
5. Identificación de debilidades, riesgos e inconsistencias.						
6. Diseño y propuesta de mejoras para el control de ingresos y la conciliación bancaria.						
7. Implementación de mejoras propuestas.						
8. Seguimiento y verificación de los resultados obtenidos.						
9. Elaboración del informe final de pasantía.						

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

En conclusión, el desarrollo de la práctica profesional en el cargo de recepcionista administrativa en la empresa TV Colombia Digital S.A.S. permitió fortalecer y aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un entorno laboral real, contribuyendo al desarrollo de competencias administrativas, organizacionales y de atención al cliente. Durante el proceso se evidenció la importancia de mantener un adecuado control y organización de la información administrativa y contable, especialmente en actividades relacionadas con el registro de ingresos, manejo de recaudos y control documental.

Asimismo, mediante la observación directa, la revisión de registros y el análisis de los procedimientos internos, fue posible identificar aspectos de mejora en los procesos administrativos de la empresa, comprendiendo la necesidad de implementar mecanismos más eficientes de control y organización que favorezcan el correcto funcionamiento de las actividades diarias.

De igual manera, las actividades desarrolladas permitieron reconocer la relevancia del cargo de recepcionista administrativa dentro de la organización, ya que este cumple un papel fundamental en la atención a clientes, manejo de llamadas, recepción de correspondencia y apoyo a los diferentes procesos administrativos.

Finalmente, esta experiencia de práctica profesional aportó significativamente al crecimiento personal y profesional, fortaleciendo habilidades como la comunicación, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la capacidad de adaptación, elementos esenciales para el desempeño eficiente en el ámbito laboral y para el fortalecimiento de la gestión organizacional de la empresa.

Referencias

- Gaitan, R. E. (2015). *Control interno y fraudes*. Obtenido de https://www.google.com.co/books/edition/Control_interno_y_fraudes_3ra_edici%C3%B3n/-3tGEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Rodrigo+Estupi%C3%B1%C3%A1n+Gait%C3%A1n%22&printsec=frontcover
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Horngren. (1997). *Contabilidad*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://virtual.urbe.edu/tesispub/0037134/cap02.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://investigarusac.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/02/capitulo-1-metodologia-de-la-investigacion-comprimido.pdf

Anexos

Anexo 1: Resumen de cierre punto de cobro Sogamoso

TV COLOMBIA DIGITAL S.A.S NIT: 900548752-8		LJACOSTA 21/03/2026 12:32:02 PM
RESUMEN DE CIERRE PUNTO COBRO - SOGAMOSO		
<u>DATOS DE CIERRE DE PUNTO DE COBRO</u>		
Fecha:	21/03/2026	Apertura/Cierre: 08:29 AM / 12:32 PM
Cobrador:	LAURA JOHANA ACOSTA JIMENEZ (1003660380)	Caja: CAJA LAURA ACOSTA
Estación:	EST - SOGAMOSO	Oficina: OFC - SOGAMOSO
Tipo Cobranza:	OFICINA	Usuario Sistema: LJACOSTA
Monto Total:	2.427.511,00	Monto Anulado: 0,00
Cantidad Total:	32	
Observación:		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Proceso de registro de ingresos en el sistema contable.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3:


Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Registro de control de ingresos en el sistema

TV COLOMBIA DIGITAL		ORDEN # SOG6893 FALLA DE NAVEGACION		NIT 900548752-8
Contrato: SOG986074	Poste:	Documento: CC 46355033	Estatus: ACTIVO	
Celular: 3103137153	Teléfono:	Dirección: CL 16A 09 51, CENTRO, Sector: GENERAL	Saldo: 72.500,00	Servicios que Posee: FTTH-GPON = TV (COMBO) - TV COMBO - 1 - ACTIVO FTTH-GPON = INTERNET (COMBO) - EE INT COMBO 200M - 1 - ACTIVO
Precinto: CEN P8	Puntos:	Referencia:		
Detalle orden: FALLA DE NAVEGACION		Asignada a:		
Descripción: SIN SERVICIO BOMBILLO EN ROJO				
Creado por: LAURA JOHANA ACOSTA JIM		24/03/2026 09:42 am	Impresa por:	07:00 pm
Comentario: Propietario Equipo: COMODATO		Realizado por:		
		Ayudante:		
		Fecha y hora: 00:00:00 AM		
MATERIALES UTILIZADOS				
Grapas Con Clavo		UNI	Tirraje	UNI
Conformidad del cliente:				
Observaciones: EE TV + 200M - 1				
Estimado Suscriptor: su firma da conformidad de los trabajos realizados por nuestro personal.				Firma

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Evidencia del proceso administrativo de ingresos.



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FLECS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TV Colombia Digital S.A.S. por el que pagará un monto mensual de **72.500,00**. Este contrato tendrá vigencia de **12 MESES** desde su inicio a partir de **09/03/2026**. El plazo máximo de realización es de 10 días hábiles. Agradezco mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial.

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestar los servicios que usted elija:

Teléfono fijo Internet fijo Televisión Servicios adicionales:

Usted se compromete a pagar oportunamente al precio acordado. El servicio se activará a más tardar en día **15 DIAS**.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No.: **90344995**
 Nombre (Apellido, Primer, Último): **YOLEMY RINCÓN GÓMEZ**
 Identificación: **107781191**
 Correo Electrónico: **YOLEMYRINCON@COMDIGITAL.COM**
 Dirección Servicio: **TO 02 AP 469, CO VILLA LUZ**
 Teléfono de contacto: **318998447** E-mail: **ESTRATO 2**
 Departamento: **BOYACÁ** Municipio: **SOGAMOSO**
 Dirección Suscriptor: **TO 02 AP 468, CO VILLA LUZ**

CONDICIONES COMERCIALES NUEVO MODIFICACIÓN ACTUALIZACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Pague una sola vez: 901

Activación:

Conexión:

Puntos TV:

Nombre del plan: **EE P88 200M - 2**

Nombre del Asesor:

SERVICIO TELEVISIÓN

Digital: Analógico: Tipo de red: FTTH - HFC:

Puntos TV: Voz servicio: MA Inicial:

SERVICIO INTERNET

INTERNET: MIMAX - FOD - OROX - Alta velocidad - Banda Ancha

VELOCIDAD CONTRATADA: **200** Mbps - Banda Ancha:

Valor Servicio MA Inicial: **72.500,00**

TOTAL MENSUALIDAD IVA INCLUIDO: \$ **72.500,00**

* Dicho Valor se Reajustará al Cambio del Año Fiscal

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
- 2) Suministrar información verídica.
- 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
- 4) No divulgar ni acceder a parámetros íntimos (consultar anexo)

Abonado Nro: **SOG344995**

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Contado con presencia independiente del servicio o que se suspenda a partir de su pago continuo, la compensación en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por el CFC. Consultas en la página www.tvcolombiadigital.com

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros medios de atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 10 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le damos una respuesta. Si se acepta la cesión podrá tenerse de múltiples modificaciones.

MODIFICACIÓN

Reservados los derechos de modificar el contrato en su totalidad. Esto incluye que no podemos otorgar servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados.

Desde modificación de base técnica en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles antes de la fecha de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, no vigentes se prorrogan por el tiempo que dura la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalización. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros medios de atención o mínimo 3 días hábiles antes del ciclo de facturación (Su ciclo de facturación es el día 1 de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación en la fecha en la que termina el periodo de facturación. Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informamos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y activaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación de servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACIÓN

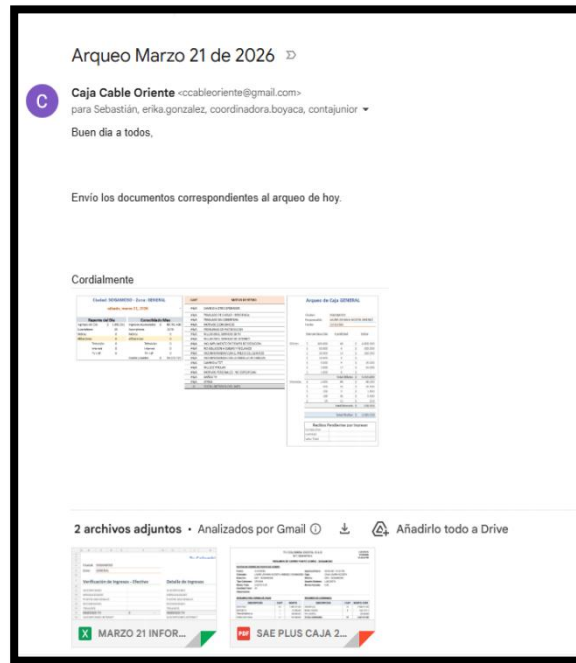
La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no la llega, puede solicitarla a través de nuestros medios de atención y podrá pagar oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspediremos su servicio hasta que pague sus saldos adeudados. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reactivar el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a los centros de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si pago largo de este reporto tenemos la obligación dentro del año de seguimiento de informar su pago para que no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos el reclamo. Si pago, le será facturado para presentar la reclamación.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos a los que se conecte.

Los equipos de comunicaciones que ya no se use son desechos y no deben ser botados a la cancheta, consulte nuestro política de recolección de aparatos en desuso.

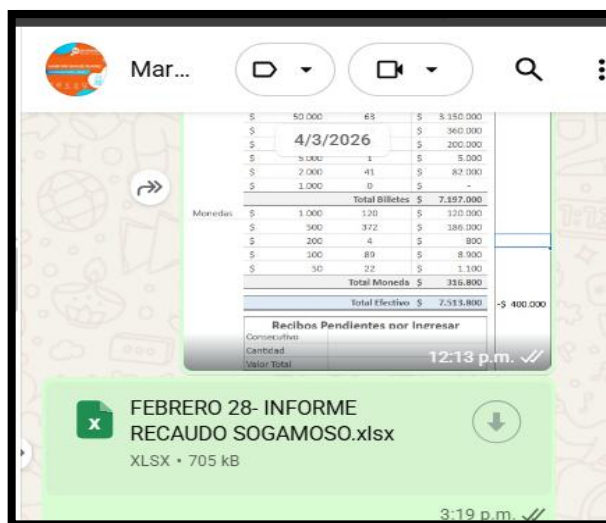
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7: Proceso de verificación de recaudos.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8: Relacionar la comunicación recibida y entregarla a las dependencias.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9: Registro de ingreso en el sistema.

Nº RADICADO	FECHA ENVIO	DESTINATARIO	ASUNTO	RESPUESTA
2026-001	9/01/2026	MARYURY	SOLICITUD DE INFORME DE RECAUDO	ACEPTADA
2026-002	6/02/2026	TV COLOMBIA	ENVIO DE CONTRATOS TECNICOS	EN PROCESO DE REVISION

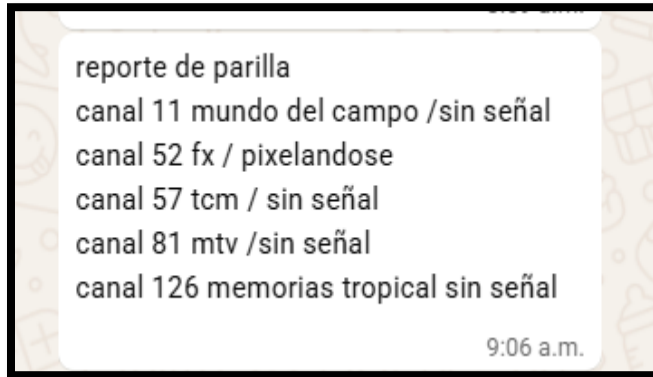
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10: Validación del proceso de recaudo diario.

@	queda informada	SOG159222	1057609378	MILEIDY MARCELA	SERRANO ESTUPIÑAN	\$126.000
TV + @	correo de voz	SOG161891	23770223	NINFA PINTO	MORALES	\$126.000
TV	queda informada por un tercero	SOG161899	24116713	MARIA OLIVA	REINA GONZALEZ	\$80.000
@	paga hoy las dos mensualidades	SOG163258	7219505	SALVADOR	MOLANO SANABRIA	\$145.000
@	QUEDA INFORMADA POR UN TERCERO	SOG166463	23739971	ANA DE DIOS	CARDENAS FERNANDEZ	\$161.000
@	PAGA EL SABADO 7 DE MARZO LA MENSUALID	SOG166729	74188152	ALBERTO	ZEVA HIGUERA	\$188.000
@	QUEDA INFORMADA	SOG168306	23444060	MARIA LEONOR	VARELA	\$145.000
@	correo de voz	SOG168676	1057590005	SILDANA YERALDINE	ROJAS LOPEZ	\$145.000
@	paga el 10 de marzo las dos mensualidades	SOG169989	1053587388	NICOLAS	TELLEZ MARTINEZ	\$145.000
@	correo de voz	SOG172738	1057592130	YENNY PATRICIA	CORREDOR GONZALEZ	\$145.000
@	correo de voz	SOG174712	46374464	DORA INES	MERCHAN MERCHAN	\$120.000
@	correo de voz	SOG183826	46379314	AMPARO	ALVAREZ HERNANDEZ	\$145.000
TV + @	paga el 12 de febrero el saldo pendiente las d	SOG184084	74184880	ALBEIRO MIGUEL	GOMEZ PEREZ	\$194.050
@	paga hoy 10 de marzo el saldo pendiente las c	SOG187623	1057589697	HECTOR FABIO	HERRERA MORENO	\$205.000
@	paga el 13 de marzo las dos mensualidades	SOG193831	1054681833	CARMEN YESENIA	VEGA MARTINEZ	\$145.000
TV	queda informada	SOG197394	24115716	SARA	GONZALEZ CARDOZO	\$120.000
TV	USUARIO CUELGA	SOG199008	33446461	HERMINIA	CHAPARRO DIAZ	\$80.000
TV + @	NUMERO EQUIVOCADO	SOG201907	74183514	LEONARDO ENRIQUE	BARRERA ORTIZ	\$159.000
TV	CORREO DE VOZ	SOG202630	1057978380	AIXA KATALINA	SOLANO RODRIGUEZ	\$65.000

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11: Revisar y enviar diariamente la revisión de la parrilla



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 12: Control de registro de ingresos.



Fuente: Elaboración propia.


Anexo 13: Apoyo en actividades de mercadeo y promoción.



Fuente:

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 14: Verificación del sistema administrativo.

 TVCOLOMBIADIGITAL S.A.S NIT. 900548752-8 CALLE 108#21-10 - Provenza Bucaramanga		ESTADO DE CUENTA 74337668																																											
Nombres: LUIS EDUARDO CURTIDOR NEMPEQUE Cédula/Nit: 74337668 Dirección: CL 48 10A 73. JUAN JOSE RONDON Teléfonos: 3112409393 Barrio: JUAN JOSE RONDON Ciudad: SOGAMOSO E-mail: LUISEDUCURTIDOR@GMAIL.COM		<table border="1"> <tr> <td>Saldo Anterior</td> <td>+</td> <td>Valor Televisión</td> <td>+</td> <td>Valor internet</td> <td>+</td> <td>Vir otros servicios</td> <td>=</td> <td>TOTAL</td> </tr> <tr> <td>0,00</td> <td></td> <td>0,00</td> <td></td> <td>69.900,00</td> <td></td> <td>0,00</td> <td></td> <td>69.900,00</td> </tr> </table>		Saldo Anterior	+	Valor Televisión	+	Valor internet	+	Vir otros servicios	=	TOTAL	0,00		0,00		69.900,00		0,00		69.900,00																								
Saldo Anterior	+	Valor Televisión	+	Valor internet	+	Vir otros servicios	=	TOTAL																																					
0,00		0,00		69.900,00		0,00		69.900,00																																					
Fecha de Emisión: 2026-03-03 Periodo Facturado: Marzo 2026 Fecha de pago oportuno: 12/03/2026 Fecha de Corte: 16/03/2026 Atrasos:		FECHA LIMITE DE PAGO 12/03/2026																																											
Total a Pagar \$ 69.900,00 <small>SON SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS</small>		<table border="1"> <tr> <th colspan="5">Resumen Estado de Cuenta</th> <th>Valor</th> </tr> <tr> <td colspan="5">Último pago efectuado el 24/03/2026</td> <td>69.900,00</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Deuda Anterior *</td> <td>0,00</td> </tr> </table>		Resumen Estado de Cuenta					Valor	Último pago efectuado el 24/03/2026					69.900,00	Deuda Anterior *					0,00																								
Resumen Estado de Cuenta					Valor																																								
Último pago efectuado el 24/03/2026					69.900,00																																								
Deuda Anterior *					0,00																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cod</th> <th>01</th> <th>Televisión</th> <th>Fecha Inicial</th> <th>Fecha Final</th> <th>Dias</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">Total Televisión</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		Cod	01	Televisión	Fecha Inicial	Fecha Final	Dias	Valor	Total Televisión													0,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cod</th> <th>02</th> <th>Internet</th> <th>Fecha Inicial</th> <th>Fecha Final</th> <th>Dias</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EE</td> <td>PBS</td> <td>300M - 1</td> <td>01/03/2026</td> <td>31/03/2026</td> <td>31</td> <td>69.900,00</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Total Internet</td> <td>69.900,00</td> </tr> </tbody> </table>		Cod	02	Internet	Fecha Inicial	Fecha Final	Dias	Valor	EE	PBS	300M - 1	01/03/2026	31/03/2026	31	69.900,00	Total Internet						69.900,00
Cod	01	Televisión	Fecha Inicial	Fecha Final	Dias	Valor																																							
Total Televisión																																													
						0,00																																							
Cod	02	Internet	Fecha Inicial	Fecha Final	Dias	Valor																																							
EE	PBS	300M - 1	01/03/2026	31/03/2026	31	69.900,00																																							
Total Internet						69.900,00																																							
FIRMA AUTORIZADA		RECIBIMOS A CONFORMIDAD																																											

Fuente: Elaboración propia.

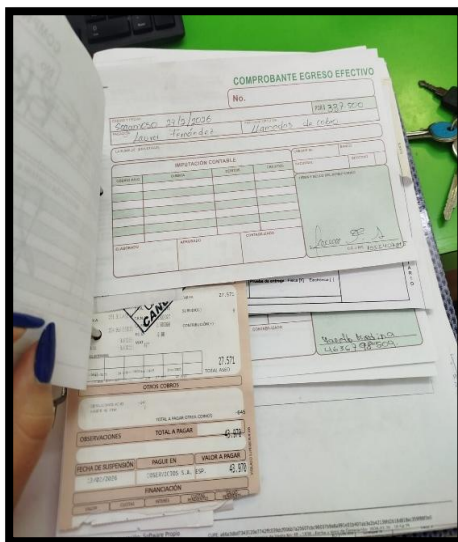
Anexo 15: Evidencia del proceso contable.

FECHA NACIMIENTO 15/02/1960	TIPO DE CLIENTE NATURAL
TIPO DE DOCUMENTO CC	# DOCUMENTO 46365363
NOMBRE(S) MARIA ALCIRA	APELLIDO(S) ESPITIA
CELULAR (MÓVIL) 3147574659	TELÉFONO (FIJO)
TLF. ADICIONAL 	E-MAIL NOTIENE@GMAIL.COM

Si se desea incluir más correos, por favor separar por (,).

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 16: Digitalizar y archivar los documentos solicitados por la coordinación de control interno.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 17: Realizar gestión de cartera de los usuarios asignados a la zona y enviar informe diariamente.

Informe Recaudo SOGAMOSO MARZO 2026

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

Menús 100% Calibri

Ciudad: SOGAMOSO - Zona: GENERAL
sábado, marzo 21, 2026

CANT	MOTIVO DE RETIRO
#/A	CAMBIO A OTRO OPERADOR
#/A	TRASLADO DE CIUDAD - RESIDENCIA
#/A	TRASLADO SIN COBERTURA
#/A	MOTIVOS ECONOMICOS
#/A	PROBLEMAS DE FACTURACION
#/A	FALLAS EN EL SERVICIO DE TV
#/A	FALLAS EN EL SERVICIO DE INTERNET
#/A	INCUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE EJECUCION
#/A	NO SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS
#/A	INCONFORMIDAD CON EL PRECIO DEL SERVICIO
#/A	INCONFORMIDAD CON LA PARRILLA DE CANALES
#/A	CAMBIO A TDT
#/A	FALLECE TITULAR
#/A	MOTIVOS PERSONALES - NO ESPECIFICAN
#/A	DAÑOS TV
#/A	OTROS
0	TOTAL RETIROS DEL MES

Denominación	Cantidad	Valor
Billetes \$ 100.000	48	\$ 4.800.000
\$ 50.000	6	\$ 300.000
\$ 20.000	14	\$ 280.000
\$ 10.000	0	\$ -
\$ 5.000	9	\$ 45.000
\$ 2.000	17	\$ 34.000
\$ 1.000	0	\$ -
Total Billetes		\$ 5.459.000
Monedas \$ 1.000	98	\$ 98.000
\$ 500	53	\$ 26.500
\$ 200	9	\$ 1.800
\$ 100	35	\$ 3.500
\$ 50	11	\$ 550
Total Moneda		\$ 130.350
Total Efectivo		\$ 5.589.350

Reporte del Día	Ingresos del Día	Ingresos Acumulados	Suscriptores	Retiros	Adiiciones	Telesión	Internet	TV @	Costos y Gastos
\$ 1.892.313	25	\$ 80.761.408	1178	0	0	0	0	0	\$ 53.327.927

DIA	TOTAL INGRESOS SISTEMA	TOTAL N° USUARIOS
1/3/2026	\$ -	-
2/3/2026	\$ 6.247.820	99
3/3/2026	\$ 5.148.867	80
4/3/2026	\$ 3.405.600	57
5/3/2026	\$ 3.205.452	48
6/3/2026	\$ 3.993.910	54
7/3/2026	\$ 2.056.914	32
8/3/2026	\$ -	-
9/3/2026	\$ 5.491.476	84
10/3/2026	\$ 5.258.447	72
11/3/2026	\$ 5.834.532	79
12/3/2026	\$ 5.009.213	70
13/3/2026	\$ 7.002.620	92
14/3/2026	\$ 2.421.184	34
15/3/2026	\$ -	-
16/3/2026	\$ 6.787.733	107
17/3/2026	\$ 6.437.000	89
18/3/2026	\$ 3.498.199	47
19/3/2026	\$ 4.192.550	65
20/3/2026	\$ 2.527.600	44
21/3/2026	\$ 1.892.311	25
22/3/2026	\$ -	-
23/3/2026	\$ -	-
24/3/2026	\$ -	-
25/3/2026	\$ -	-
26/3/2026	\$ -	-
27/3/2026	\$ -	-
28/3/2026	\$ -	-
29/3/2026	\$ -	-
30/3/2026	\$ -	-
31/3/2026	\$ -	-
TOTAL	\$ 80.361.408	1178

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 18: Evidencia del registro financiero.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	STOCK ANT.	ENTRADA	SALIDA	STOCK	STOCK ACT
MAT0000385	AMARRES PLASTICAS 15 CM	200	1000	700	500	500
MAT0000060	CABLE RG6	195	4281	2827	1649	1649
MAT0000051	CABLE UTP CAT 5	26	316	72	270	270
MAT0000078	CONECTOR MECANICO AZUL SC/UPC	12	21	24	9	9
MAT0000151	CONECTOR MECANICO SC-APC VERDE	197	727	754	170	170
MAT9839386	EQUIPO TDT CON DOLBY - GENERICO	10	10	8	12	12
MAT5433423	FIBRA OPTICA DROP DE 1 HILO CARRETE CON MENSAJERO	5040	22235	22365	4910	4910
MAT3127136	GRAPAS PLASTICAS BLANCAS PARA CABLE COAXIAL	0	3560	2720	840	840
MAT0000156	MINI NODO	12	50	44	18	18
MAT0000247	SILICONA	57	50	26	81	81
MAT0000088	SPLITER RESIDENCIAL 2 VIAS	74	127	140	61	61
MAT0000089	SPLITER RESIDENCIAL 3 VIAS	23	25	27	21	21
MAT3975383	SPLITTER OPTICO 1X2 (CONECTORIZADO)	13	14	17	10	10
	ONT VERTEX					

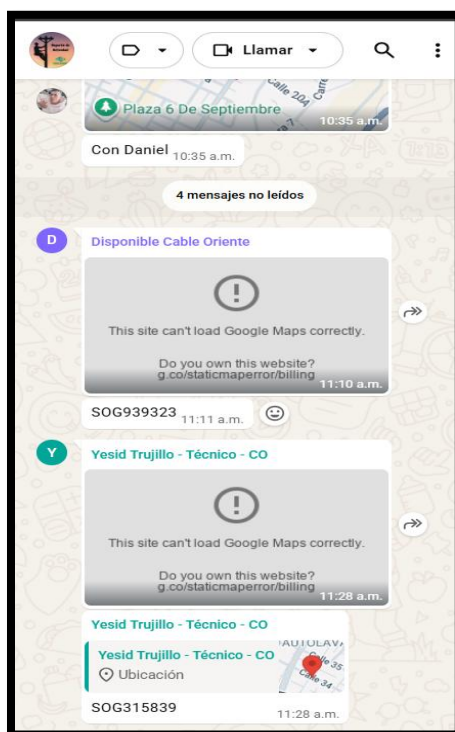
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 19: Planeación y seguimiento del trabajo del equipo técnico de la zona.

TV COLOMBIA DIGITAL SAS		
SOLICITUD PEDIDO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS		
OPERACIÓN/OFICINA: SOGAMOSO		MES: MARZO
CODIGO	NOMBRE	CANTIDAD
MAT0000385	AMARRES PLASTICAS 15 CM	400
MAT0000060	CABLE RG6	1525
MAT6464683	CAJA NAP 1X8 CON SPLITER Y ENFRENTADORES	5
MAT0000346	CINTA ELECTRICA AISLANTE	20
MAT0000078	CONECTOR MECANICO AZUL SC/UPC	20
MAT0000151	CONECTOR MECANICO SC-APC VERDE	400
MAT0000114	CONECTOR RG6	550
MAT9839386	EQUIPO TDT CON DOLBY - GENERICO	
MAT5433423	FIBRA OPTICA DROP DE 1 HILO CARRETE CON MENSAJERO	9000
MAT3127136	GRAPAS PLASTICAS BLANCAS PARA CABLE COAXIAL	1400
MAT0000156	MINI NODO	20
MAT0000088	SPLITER RESIDENCIAL 2 VIAS	75
MAT0000089	SPLITER RESIDENCIAL 3 VIAS	25
MAT3975383	SPLITTER OPTICO 1X2 (CONECTORIZADO)	10
	ONT VERTEX	60

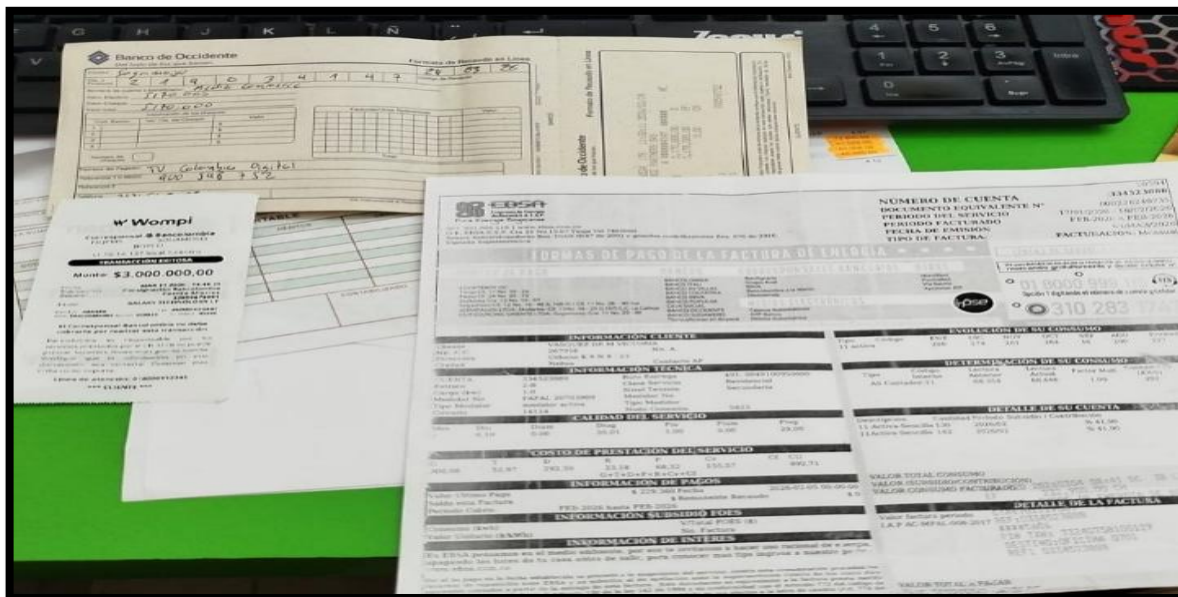
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 20: Todas aquellas funciones que sean delegadas por el jefe inmediato.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 21: Evidencia final del proceso de control de ingresos.



Fuente: Elaboración propia.