



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

NIT: 900292948-3

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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



INFORME DE SEGUIMIENTO **Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** **Corte: 31 de agosto de 2020.**

Fecha de Presentación: 04 de septiembre de 2020



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

INTRODUCCIÓN

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción*”, la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, al igual que lo establecido por el literal b) del Artículo 2.2.21.4.9 del decreto 648 de 2017. La Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P pone a disposición de los interesados y la ciudadanía en general, el **“Informe de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC”**, con corte a 31 de agosto de 2020, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta Oficina al monitoreo y revisión reportado por los responsables de coordinar o de llevar a cabo la ejecución de cada actividad contenida en los componentes del Plan en mención, en conjunto con el mapa de riesgos de corrupción vigente.

Los principales aspectos de la ejecución del PAAC 2020 de la entidad que fueron constatados se muestran a continuación.



1. METODOLOGÍA

Análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC, aprobado para la vigencia 2020 publicado en la página web de la entidad, al igual que del mapa de riesgos de corrupción adjunto al plan antes mencionado.

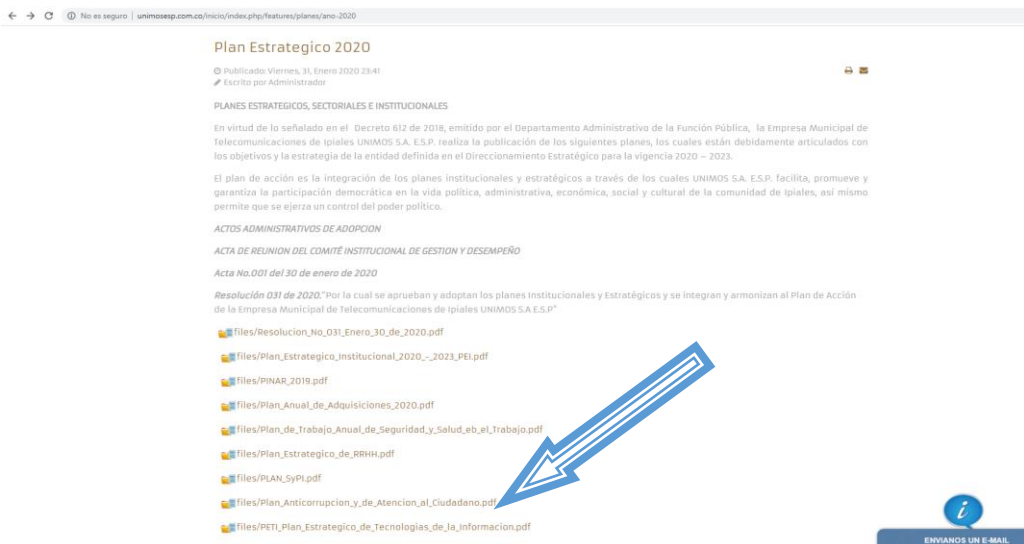
Evaluación de la información reportada en el monitoreo efectuado por los responsables de la ejecución del PAAC vigencia 2020.

Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. vigencia 2020, de las cuales son responsables diferentes procesos y dependencias de la Entidad conforme con la Metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015”, “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015” y la Circular 003 de 2017.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. elaboró y diseño el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2020, aprobado y adoptado mediante resolución No. 031 del 30 de enero de 2020. “Por la cual se aprueban y adoptan los planes Institucionales y Estratégicos y se integran y armonizan al Plan de Acción de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P” en ella se adoptó y aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, se ordena la publicación del documento en la página web de la empresa al igual que la socialización de piezas informativas dirigidas a los funcionarios de la entidad

El *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC* vigencia 2020, se encuentra publicado en la página Web www.unimosesp.com.co, Link de planes de acción vigencia 2020, tal como se puede corroborar en la siguiente captura de imagen:



Link:

http://unimosesp.com.co/inicio/files/Plan_Anticorrupcion_y_de_Atencion_al_Ciudadano.pdf

Por lo descrito se concluye que la entidad realizó la elaboración, socialización y publicación del PAAC, atendiendo la normatividad vigente y cumpliendo con el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, adoptado por Unimos E.S.P.

A continuación, se destacan de manera general diferentes aspectos objeto de la evaluación y se señalan algunas situaciones evidenciadas en el seguimiento sobre las cuales la entidad debe prestar la debida atención, con el ánimo de fortalecer los procesos que permitirán dar cumplimiento a las actividades y metas establecidas en el PAAC para la vigencia 2020.

1. Componente Gestión del Riesgo de corrupción – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. - con un total de once (11) actividades a ejecutar en cinco (05) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2020 para este componente.

Fuente: Tabla N°1 Riesgos de Corrupción 2020

COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Política de Administración de Riesgos	Revisión Política de Administración de Riesgos.	Política Revisada.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad.	21/02/20	100	C
	Aprobación y divulgación política de Administración de Riesgos.	Política aprobada y socializada.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad.	28/02/20	100	C
Reestructuración del Mapa de Riesgos de Corrupción	Analizar variables externas e internas que afectan el trámite para intervenir y mejorar.	Relación de tramites priorizados	At. Al Cliente y Comercialización	03/03/20 (mejoramiento del 1er informe)	50	E
	Socialización metodología utilizada en la construcción de mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada.	Planeación y Calidad	10/03/20	100	C



	Modificación mapa de riesgos de corrupción	Nuevo mapa de riesgos de corrupción elaborado.	Procesos UNIMOS	20/03/20	100	C
Divulgación	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en página web de UNIMOS.	Mapa de riesgos de corrupción	Planeación y Calidad.	26/03/2020	100	C
	Socialización Interna del mapa de riesgos de corrupción institucional.	Mapa de riesgos de corrupción Institucional Socializado.	Planeación y Calidad.	28/03/2020 (mejoramiento 1er informe)	90	E
Monitoreo y Revisión	Revisión trimestral al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción.	Evaluación riesgo residual.	Planeación y Calidad	Trimestralmente (mejoramiento 1er informe)	60	E
	Retroalimentación trimestral de resultados de monitoreo a la Alta dirección.	Retroalimentación a Gerencia.	Planeación y Calidad	Trimestralmente (mejoramiento 1er informe)	100	C
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al	Control Interno	Cuatrimestral	100	C
	Reporte de resultados de seguimiento en página web	Publicación de informes de seguimiento	Control Interno	Cuatrimestral	100	C

En cuanto a la Política de Administración del Riesgo, en la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. se cuenta con el documento debidamente publicado, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

http://unimosesp.com.co/inicio/files/Politica_de_administracion_del_riesgo.pdf

Instrumento interpuesto como anexo 1 al Plan Anticorrupción el cual establece la metodología para la identificación, análisis, valoración, seguimiento y medición del riesgo; el cual contempla los lineamientos y especificaciones estipulados en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, según el cual:

“La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías.



Para estos efectos, se tuvo en cuenta entre otros:

- (i) objetivos que se espera lograr,
- (ii) Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política;
- (iii) Acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido;
- (iv) Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política.”.

Dentro del proceso de adopción del PAAC vigencia 2020, la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., construyó la matriz de riesgos de corrupción, instituyendo este documento como el mapa de riesgos para la estrategia, en cuyo contenido se identifican diecinueve (19) Riesgos de Corrupción dentro de nueve (09) procesos y/o subprocesos, incluyendo la posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, se identifican causas, consecuencias, el riesgo inherente (probabilidad, impacto y nivel) los controles existentes, el riesgo residual con su (probabilidad, impacto y nivel) al igual que las acciones preventivas, el periodo de seguimiento y finalmente las acciones de contingencia ante una posible materialización-

De acuerdo con el seguimiento y verificación realizado a los riesgos de corrupción identificados a los procesos de: Atención al Cliente y Comercialización – Gestión de Información – Gestión de Recursos Físicos – Gestión Financiera – Gestión de Talento Humano – Gestión de Telecomunicaciones (Red Interna) – Gestión de Telecomunicaciones (Red Externa) – Gestión de Telecomunicaciones (Banda Ancha) y Sistemas y Facturación; las acciones definidas en el Plan de Manejo de Riesgos para su tratamiento se han venido ejecutando según lo establecido, logrando con esto que aunque los riesgos continúan abiertos, los controles existentes han hecho posible mantener los riesgos controlados por lo cual no se han materializado situaciones que comprometan o que pudieran afectar la gestión de los Procesos y por ende la función de la Entidad.

El mapa de riesgos de corrupción se presenta como anexo 2 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en la verificación de su publicación en la página web se pudo constatar que puede ser fácilmente consultado y descargado como documento de información abierta en el siguiente link:

<http://unimosp.com.co/inicio/index.php/features/planes/ano-2020>



Y se corrobora con la siguiente captura de imagen de la pagina web de la entidad así:



Se deja en claro que al momento de la verificación y consulta con el jefe asesor de planeación, se manifestó que se encuentran en ejecución algunas actividades del presente componente, que aún no han podido ser desarrolladas pero que, si se van a desarrollar para llegar al cumplimiento del 100% de las mismas, estas son las siguientes:

- Analizar variables externas e internas que afectan el trámite para intervenir y mejorar, se avanzó al 50% en la obtención y priorización de tramites que maneja la entidad, se espera tener la totalidad del porcentaje en el próximo cuatrimestre.
- Socialización Interna del mapa de riesgos de corrupción institucional. Por recomendación del primer informe de seguimiento esta actividad de socialización ya fue realizada con el personal administrativo de allí que se califica con el avance del 90% se recomienda realizar también al personal operativo, e incluirlo en el plan de inducción y reinducción de la oficina de talento humano.
- Revisión trimestral al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción. De igual manera por recomendación del primer seguimiento, ya se está realizando la **Evaluación riesgo residual**. De manera trimestral, se recomienda en esta oportunidad, que



desde planeación se diseñe un procedimiento para el desarrollo de esta actividad y que su informe sea socializado, avanza al 60% de cumplimiento.

- Retroalimentación trimestral de resultados de monitoreo a la Alta dirección. El resultado es la **retroalimentación a Gerencia**. Actividad por recomendación del primer seguimiento fue efectuada con todo el equipo directivo de la empresa. Avanza al 100% y se encuentra totalmente cumplida.

2. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES. - Cuenta con seis (06) actividades programadas, contenidas en cuatro (04) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2020 para este componente.

Fuente: Tabla N°2 Racionalización de tramites

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Identificación de tramites	Realizar el inventario de trámites propuestos por la Función Pública.	Inventario de trámites	Atención al cliente y comercializa.	30/03/20 (mejoramiento 1er informe)	65	E
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites	Registro de inventario SIUST	Atención al cliente y comercializa	30/06/20	0	E
Priorización de Tramites	Analizar variables externas e internas que afectan el trámite para	Relación de trámites priorizados	Atención al cliente y comercializa	05/03/20 (mejoramiento 1er informe)	50	E
Racionalización de Tramites	Aplicación Matriz de racionalización de trámites según priorización.	Matriz Aplicada	Atención al cliente y comercializa	30/04/20 (mejoramiento 1er informe)	35	E
	Ejecución de actividades de racionalización de trámites descritos en la matriz.	Acciones de matriz ejecutadas	Atención al cliente y comercializa	01/05/20 al 31/12/20 (mejoramiento)	40	E
Interoperabilidad	Definición de estrategias de racionalización de tramites una	Estrategias definidas y aplicadas	Atención al cliente y comercializa	15/03/2020 (mejoramiento 1er)	40	E

Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública y permitirles a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar sus trámites, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado.

Es así como el Plan Anticorrupción 2020 de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A E.S.P., se encuentra en un proceso de



mejoramiento continuo y de desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno, esto con el fin de aumentar la eficiencia de los procesos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan en la empresa.

Después de la entrevista con el personal de planeación y el Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente, por parte de la oficina de control Interno se pudo establecer, que de acuerdo a las recomendaciones y el llamado de atención efectuado a través del contenido del primer informe de seguimiento se pudo avanzar en algunas de las actividades, especialmente en la compilación y levantamiento del inventario de tramites que se realizan en la entidad para posteriormente poderlos priorizar, sin embargo aún no se ha realizado la inscripción de los mismos en el SIUST, resultado que se espera se desarrolle en el siguiente cuatrimestre, de allí que se incrementaron los porcentajes pero aun no es el óptimo que debería obtener la entidad a estas alturas de la vigencia actual.

Se recomienda efectuar y continuar con las diligencias pertinentes para el cumplimiento del programa establecido para alcanzar el 100% de las metas impuestas para este componente tan importante de simplificación, agilidad y reducción en la tramitología para el cliente o usuario de nuestra entidad, el cual es el canal de participación de la ciudadanía.

3. Componente Gestión del Riesgo - RENDICIÓN DE CUENTAS: Con un total de cinco (05) actividades, distribuidas en tres (03) Subcomponentes

De acuerdo con lo verificado por la OCI, el resultado del cumplimiento de las actividades incluidas en este componente se describe a continuación

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar los informes de gestión y ejecución presupuestal de la empresa.	Informes publicados.	Planeación y Calidad Gestión Financiera	Semestral	0	E
	Actualizar la página Web de la entidad y redes sociales.	Página web y redes sociales actualizadas.	Sistemas y facturación	Permanente	85	E
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Generar espacios de participación ciudadana para interactuar sobre la gestión de la empresa.	Informes de gestión socializados con la comunidad.	Planeación y Calidad	Semestral	85	E
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de la información.	Chats – captura de pantalla.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad	15/02/2020 a 31/12/2020	90	E



Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Despliegue de capacitaciones internas y externas sobre el Manual Único de Rendición de Cuentas.	Plan de capacitación ejecutado.	Planeación y Calidad – ESAP.	15/03/2020 a 31/12/2020	30	E
--	---	---------------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------	----------

La Rendición de Cuentas es la expresión del control social, a través de un proceso transversal y permanente de información entre entidades y ciudadanos que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública.

La estrategia formulada para este componente dentro del Plan Anticorrupción 2020, incluye los diferentes subcomponentes definidos en ella: Información de calidad y en lenguaje comprensible; diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones; incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, y evaluación y retroalimentación de la gestión institucional.

Sobre el seguimiento y verificación realizada al Componente Rendición de Cuentas es importante señalar que, aunque hay actividades que registran un buen avance en su porcentaje de ejecución, requieren seguirse fortaleciendo en aras de su mantenimiento y mejoramiento para alcanzar el 100%. Respecto a las actividades programadas que aún no han alcanzado la meta deseada, se debe continuar desarrollando las acciones del caso, considerando en ello el periodo que fue definido para llevarlas a cabo durante todo el año, de allí que se espera que, en la siguiente evaluación y seguimiento al presente componente, los índices crezcan notoriamente con las evidencias del desarrollo puntual de las actividades.

De acuerdo con la verificación realizada se realizan las siguientes Observaciones y sugerencias:

Implementar una estrategia anual de rendición de cuentas en cumplimiento de los lineamientos del manual único de rendición de cuentas (...)", esto en vista de que la actividad de rendición de cuentas se realiza de manera conjunta con la administración Municipal, indicando que la rendición de cuentas de los 100 primeros días de gobierno. se efectuó el 21 de abril de 2020.

Por citación del Honorable Concejo Municipal de Ipiales, también se rindió informe de gestión en sesión virtual realizada el día 25 de agosto de 2020. Con la participación de la gerencia de la entidad y lo propio en la rendición del informe de gestión del jefe de la oficina de control interno.

Por lo anterior, se evidencia que la estrategia de rendición de cuentas 2020 en cuanto a la implementación de cada una de sus etapas se encuentra en proceso y en consecuencia, será objeto de seguimiento del PAAC en la presente vigencia; por lo que el avance reportado hasta el momento aun no es el adecuado para la presente vigencia.



Se espera, por lo tanto, que se adelanten las labores necesarias para culminar con el diseño de la Estrategia de rendición de cuentas, se construya, apruebe y socialice el Manual Único de Rendición de Cuentas para la entidad de conformidad con los lineamientos establecidos en él, de manera que los resultados de este proceso queden plasmados en un informe de evaluación de la estrategia, sean divulgados a los actores identificados y a la ciudadanía en general, y publicados en el la página web de la empresa; lo anterior, considerando que a partir de dichos resultados se deberá elaborar y divulgar el plan de mejoramiento a que haya lugar. Igualmente, incluir dentro de dicha Estrategia de rendición de cuentas la promoción y divulgación del Plan Anticorrupción, dándolo a conocer interna y externamente, así como su seguimiento y monitoreo.

4. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO: Con un total de ocho (08) actividades, distribuidas en cuatro (04) subcomponentes

A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de las actividades que conforman este componente:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre los procesos de comercialización y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Estrategias identificadas y aplicadas.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización.	8/04/2020	90 (mejoramiento 1er informe)	E
	Realizar informes trimestrales de análisis de PQR's y definir estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRS	Atención al Usuario y comercialización.	Trimestralmente	30 (no se han acatado las recomendaciones el 1er informe)	E
Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de Capacitación con temáticas de servicio al ciudadano.	Atención al Usuario y Comercialización - G. Talento Humano.	12/03/2020	10 (no se han acatado las recomendaciones el 1er informe)	E
Normativo y Procedimental.	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de Gestión de PQRS.	Atención al Usuario y Comercialización	Trimestralmente	20 (no se han acatado las recomendaciones el 1er informe)	E
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procedimientos de PQR estandarizados.	Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización	12/03/2020 a 31/12/2020	60 (mejoramiento 1er informe)	E



	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procedimientos administrativos estandarizados	Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización	12/03/2020 a 31/12/2020	70	E
Relacionamiento con el ciudadano.	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Caracterizaciones de población.	Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización	30/04/2020 a 31/12/2020	40 [no se han acatado las recomendaciones el 1er informe]	E
	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de satisfacción	Atención al Usuario y comercialización - Gestión Telecomunicaciones.	Trimestral	20 [no se han acatado las recomendaciones el 1er informe]	E

Este componente busca garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas.

En lo que respecta al seguimiento y verificación realizado al Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, se observó que se ha avanzado en un porcentaje considerable en tres (03) de las ocho (08) actividades programadas para la Vigencia, por ello, es necesario seguir fortaleciendo dichas actividades, **en especial las que competen al área de comercialización y que representan la naturaleza del presente componente como es la medición de satisfacción del cliente y su reporte a través de los informes trimestrales que se deben publicar en la página web, aun no se ha efectuado, tal como se puede observar en la siguiente captura de pantalla de la página web de la entidad, que demuestra que la última publicación de este informe fue en diciembre de 2019, incumpliendo esta tarea cuyo plazo venció el 30 marzo de 2020**



Indicadores de Atención al Usuario

© Publicado: Viernes, 15, Diciembre 2017 21:49



INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO UNIMOS S.A. E.S.P.

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2012. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2012.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2013. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2013.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2014. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2014.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2015. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2015.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2016. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2016.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2017. [files/2018/informes/Indicadores-de-atencion-al-usuario-ao_20171.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2018. [files/2018/informes/Indicadores-de-atencion-al-usuario--2018.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2019. [files/Indicadores_2019\(1\).pdf](#)



Se detecta que las actividades a cargo de esta subgerencia están quedando rezagadas por parte del líder de este proceso. De allí que en procura del mejoramiento continuo se espera que para la próxima evaluación del componente sea distinta la situación y se haya dado cumplimiento a lo programado con el desarrollo de las acciones del caso, sobre aquellas actividades programadas que todavía no han alcanzado la meta deseada, teniendo en cuenta las fechas establecidas para su realización. De igual manera, a lo que respecta a la identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos **NO existe evidencia del cumplimiento de acciones relacionadas con estas actividades. Por lo tanto este subcomponente arroja un índice porcentual de cumplimiento del 10%**

A pesar de que para este componente se han implementado mecanismos de comunicación interna, que han facilitado el enlace directo en la mayoría de procesos y la alta gerencia, la parte de comunicación e información externa no ha sido la idónea, máxime cuando no se han publicado hasta la fecha los informes trimestrales de análisis de PQRS, por ello su cumplimiento porcentual es muy bajo.

En cuanto a lo relacionado con el subcomponente de Talento Humano, en el contenido del plan institucional de capacitación adoptado por UNIMOS S.A. E.S.P. se ha podido evidenciar que para la vigencia 2020, dentro del cronograma de actividades se encuentra establecido que para el mes de junio se efectuara la capacitación certificada relacionada con “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa” dirigida al personal de Banda Ancha, Red Externa, Comercialización y Atención al Cliente

Si bien es cierto se publicó en su momento el plan integral de recursos humanos y en su contenido específicamente en la página 17 numeral 6.1.4 menciona la estrategia de un PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION, **este no se encuentra elaborado ni**



diseñado, solo es nombrado, pero no se conoce las condiciones y actividades que se han programado para su seguimiento, de allí que tampoco se tiene evidencia de la programación de capacitaciones para el personal de atención al ciudadano. Por eso el porcentaje de avance es demasiado bajo.

Captura de pantalla PLAN INTEGRAL DE RECURSO HUMANO.

6.1.3 PLAN DE INCENTIVOS

Recogido dentro del programa de bienestar y estímulos, buscar reconocer a los mejores servidores públicos, tanto de libre nombramiento y remoción como entre los trabajadores oficiales en todas las áreas de la empresa.

Se establece el procedimiento para la entrega de los incentivos y se propone un plan de incentivos enfocado en la consecución de metas y objetivos.

6.1.4 ESTRATEGIA PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

Uno de los pilares principales en los cuales se sustenta la gestión del talento humano en la Empresa De Telecomunicaciones De Ipiales UNIMOS S.A E.S.P Cuya estrategia estará enfocada en contribuir al fortalecimiento de las habilidades, capacidades y competencias de los servidores públicos de la Empresa, buscando la transformación desde el ser, para influir eficazmente en el saber y en el hacer.

La información recolectada de las encuestas que se realicen se empleara como base fundamental para formulación de las iniciativas que busquen afrontar las dificultades existentes en la ejecución del plan.

6.1.5 ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Dado el carácter de los servidores públicos de la Empresa De Telecomunicaciones De Ipiales UNIMOS S.A E.S.P, no existe obligatoriedad de llevar a cabo la



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



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

Sin embargo, dentro de la asignación de presupuesto para la vigencia 2020, el Plan estratégico de Talento Humano, menciona la provisión de 9.000.000 para el desarrollo del programa de capacitaciones y bienestar social, que se espera sean ejecutados con la priorización de jornadas de aprendizaje y capacitación del personal de la entidad.



3.- Los demás impuestos a que haya lugar.

I.- Valor Estimado.

El valor asignado para las diferentes contrataciones es por la suma de **NUEVE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 9.000.000)**.

J.- Forma de Pago.

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P., se compromete a pagar a los diferentes contratistas el valor que sea estimado según las necesidades hasta agotar el monto asignado.

K. Duración:

Los contratos tendrán una duración dependiendo del mes en que se programen dichas actividades durante todo el año 2020

L.- Disponibilidad presupuestal que respalda la Contratación.

La presente contratación se respalda con certificado de Disponibilidad Presupuestal, expedido por la Subgerencia Administrativa y financiera de UNIMOS S.A E.S.P.

CDP	CUENTA	FECHA	VALOR CDP

Dentro de la evaluación y seguimiento del Subcomponente de Relacionamiento con el ciudadano, se incluyeron actividades tendientes a efectuar una caracterización de los ciudadanos – usuarios- grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad; Así como, realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades de mejora.





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

NIT: 900292948-3

En el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, a través de la cual se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano que lo ubica como eje central de la administración pública, y propende porque la gestión del servicio al ciudadano deje de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos.

Si bien dicho diagnóstico no ha sido levantado al interior de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P, las acciones que fueron incluidas por cada subcomponente de este componente en el Plan Anticorrupción 2020 permitirían determinar los aspectos necesarios de mejora, ya que se están incorporando muchas de las sugeridas en la Estrategia, como por ejemplo se han implementado nuevos formatos de acceso a la plataforma web y se avanzó en la aplicación y funcionamiento de una mesa de ayuda virtual, la cual servirá de herramienta indispensable para mejorar la comunicación entre usuarios y empresa, al igual que la cultura de la autoayuda en el evento de atender daños u errores más frecuentes en la prestación del servicio sin necesidad de esperar el desplazamiento de un operativo de la entidad ahorrando tiempos y calidad de atención.

Se especifica que la publicación dentro del mismo link relacionada con los niveles de calidad y de prestación de los servicios de telefonía e internet, estos se publicaron solo hasta el primer trimestre de 2017, en razón a que por virtud y disposición de la resolución No. 5010 de 2017, esta información solo debe ser aportada por los PRST que a nivel nacional representen el 5% de los clientes totales de internet, tal como se puede evidenciar en la siguiente captura de pantalla.

Calidad en el servicio

1_Plan_Anticorrupcion_y_atenci

No es seguro | unimosesp.com.co/inicio/index.php/atencion-al-usuario/informes/indicadores/calidad-en-el-servicio

Inicio Nosotros Atención al usuario Servicios

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Publicado: Viernes, 15, Diciembre 2017 21:49
Escrito por Super User

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO. TPBCL.

AÑO 2012. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL_-Ao-2012.pdf](#)

AÑO 2013. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL_-Ao-2013.pdf](#)

AÑO 2014. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL_-Ao-2014.pdf](#)

AÑO 2015. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL_-Ao-2015.pdf](#)

AÑO 2017. [files/2018/Informes/indicadores-calidad-servicio-de-voz-tpbcl-ao-2017.pdf](#)

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO. INTERNET %TDF, VTD Y RET.

AÑO 2012. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-Internet_TDFVTD-Y-RET_-Ao-2012-.pdf](#)

AÑO 2013. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-Internet_TDFVTD-Y-RET_-Ao-2013-.pdf](#)

AÑO 2014. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-Internet_TDFVTD-Y-RET_-Ao-2014-.pdf](#)

AÑO 2015. [files/2018/Informes/Indicadores-Calidad-Internet_TDFVTD-Y-RET_-Ao-2015-.pdf](#)

AÑO 2016. [files/2018/Informes/indicadores-calidad-internet-tdfvtd-y-ret-ano-2016-1.pdf](#)

AÑO 2017. [files/2018/Informes/indicadores-calidad-internet-tdfvtd-y-ret-1trim-2017.pdf](#)

ENVIANOS UN E-MAIL



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

5. Componente Gestión de Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION: Con una actividad a desarrollar en un (01) subcomponente. A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de la actividad que conforma este componente:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Criterio Diferencial de Accesibilidad.	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Acciones de mejora para facilitar acceso a la población.	Gestión Gerencial - At. Al usuario y comercialización - Planeación y Calidad	01-06-2020 al 31/12/2020	0	E

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

En lo referente al seguimiento y verificación realizado al Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, se debe mencionar que las actividades programadas para este componente están dispuestas para su ejecución a partir del del primero de junio de 2020 por ende no son objeto de seguimiento y evaluación dentro del presente informe ya que de acuerdo al cronograma estos objetivos se plantearon para su desarrollo en el segundo semestre de 2020, teniendo como responsables designados de las oficinas de Gestión Gerencial – Atención al cliente y comercialización – Oficina asesora de Planeación y Calidad.



3. CONCLUSIONES

Conforme a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 124 de 2016, la Empresa Unimos SA ESP a través de la oficina asesora de Planeación, elaboró y publicó su Plan Anticorrupción 2020, contemplando los lineamientos definidos a este respecto en el documento denominado “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

No obstante, lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció la necesidad de dar aplicabilidad a su contenido, puesto que si bien es cierto la estrategia está diseñada de acuerdo a las necesidades de la empresa, pero se han quedado en letra muerta de allí las observaciones y las recomendaciones que esta oficina a incluido y relacionado a lo largo del presente informe.

Para determinar el avance en el cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción 2020, se tiene en cuenta el siguiente criterio:

Acogiendo la Matriz de riesgo sugerida en la Guía para la administración del Riesgo de Función Pública – 2014, la medición de los riesgos de proceso y proyecto se hará a través de la tabla de probabilidad e impacto así:

Probabilidad		Zona de Riesgos (Procesos y proyectos)					
PROBABILIDAD ↑	Casi seguro	5	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
	Probable	4	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
	Posible	3	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
	Improbable	2	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
	Rara vez	1	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
IMPACTO →			1	2	3	4	5
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico

Fuente: política de riesgos www.unimosp.com.co



Las observaciones que la oficina de control interno emite, son producto de la verificación de cada acción y los responsables de las estrategias implementadas y evaluadas. Por lo tanto se puede determinar que al menos más del 50% de las tareas aún continúan sin ejecutar y actividades pertinentes a cada subcomponente, y que a pesar de las recomendaciones y resultados no tan aceptables emitidos en el contenido del primer informe de seguimiento estos no se han acatado y por ello **NO SE HAN CUMPLIDO A CABALIDAD**; de allí que se solicita a través del presente informe a la alta dirección de la entidad: Se establezca para la próxima evaluación de los meses de mayo – junio – julio y agosto de 2020 se cumplan las metas y logren los porcentajes, al igual que los propósitos de la estrategia, así mismo se tomen las medidas correctivas pertinentes tanto para el logro de la gestión, se estudie o compulse copias para establecer responsabilidades en materia disciplinaria frente a las obligaciones de los funcionarios encargados de las tareas encomendadas y la posible negligencia en el cumplimiento de funciones y deberes no lo hacen adecuada y efectivamente.

4. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta las fechas de seguimiento y publicación, cada (4) meses programados, se recomienda que las actividades de cada componente, se ejecuten en periodos cuatrimestrales, lo anterior para que las acciones puedan medirse concordantemente.
- Se recomienda dar estricto cumplimiento a las actividades programadas con el fin de evitar que se materialicen posibles actos de corrupción e incumplimiento a la estrategia ordenada por el gobierno nacional a través de la ley 1474 de 2011 y evitar así las acciones disciplinarias que pudieren surgir con esta conducta; Esto teniendo en cuenta los niveles de cumplimiento y porcentajes descritos en este informe, así como las observaciones. Para que ojalá en la próxima evaluación y seguimiento se hayan subsanado.
- Se requiere que los planes de acción y las estrategias que la entidad programe a través de la oficina de planeación, no solo se queden en documentos debidamente aprobados, sino que se les de vida a través de la aplicación y que sus directivos los conozcan perfectamente, por ello es importante la SOCIALIZACION y explicación anticipada de los mismos, especialmente a las áreas involucradas y que tienen a cargo desarrollar o ejecutar actividades y entregar resultados o productos.
- En el seguimiento se observó que en diferentes actividades se establecen dos áreas responsables para ejecutar una actividad, sin embargo, se evidenció en el reporte del avance que las áreas no están desarrollando dichas tareas conjuntamente, en algún caso se trabaja en la gestión por separado, así mismo se reporta avances diferentes sobre una misma actividad, observando falta de comunicación entre las dependencias involucradas e incoherencia en la información reportada.
- Se observó en el seguimiento que el Plan de Anticorrupción tiene establecidas actividades que fueron también programadas en la anterior vigencia (2019), pero que se incluyeron nuevamente en la presente vigencia y tampoco se les dio aplicación



configurándose una evidente acción de copiar y pegar al documento sin verificar su verdadera construcción.

- Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo en las áreas que deben ejecutar acciones en conjunto, en el caso que no sea posible establecer el alcance por cada área, para lograr el cumplimiento de las mismas y asegurar un reporte de avance coherente frente a las acciones ejecutadas.
- Se recomienda publicar el informe de gestión presentado en la sesión virtual del honorable concejo municipal de Ipiales el día 25 de agosto de 2020.
- Se recomienda revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que como actualmente se encuentra determinadas no es posible medir su avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representa frente a las actividades programadas

ALERTA TEMPRANA

La Entidad debe asegurar el cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2020 de lo contrario podría incumplir lo establecido por el conocido ESTUTO ANTICORRUPCION en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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

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

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

Responsable del seguimiento de la estrategia	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Nombre:	WILMER J. MORÁLES ACOSTA
Firma:	