



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



1er INFORME DE SEGUIMIENTO Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corte: 30 de abril de 2022.

Fecha de Presentación: 09 de mayo de 2022



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 “**Primer Informe de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2022**”, con corte a 30 de abril de 2022, 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 2022 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 2022 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 2022.

Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. Vigencia 2022, 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 2022, aprobado y adoptado mediante acto administrativo y acta de reunión del Comité Institucional de Gestion y Desempeño del 30 de enero de 2022. “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 2022, se ordena la publicación del documento en la página web de la empresa al igual que la socialización.

El *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC* vigencia 2022, se encuentra publicado en la página Web www.unimosesp.com.co, Link de planes de acción vigencia 2021, tal como se puede corroborar en la siguiente captura de imagen:



The screenshot shows a web browser window displaying the UNIMOS website. The page title is "PLANES, POLITICAS Y MANUALES" and the sub-section is "PLANES". There are three tabs: "PLANES 2022", "PLANES 2021", and "PLANES 2020". A list of plans is shown under the "PLANES 2022" tab, including "PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2022", "PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION 2022", "PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO 2022", "PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2020 - 2023", "PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN 2022", "PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS 2022", "PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS 2022", "PLAN ANUAL DE VACANTES 2022", "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022", "MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN 2022", "PLAN ACCION ANUAL SGSST 2022", "PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PINAR 2022", "PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN PETI 2022", and "INDICADOR DE EJECUCION PEI 2022". An arrow points to the "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022" link. The website header includes the UNIMOS logo, contact information (PBX: (+572) 773 23 33, Fax: (+572) 773 46 99, Carrera 5 No. 12-04 Ipiales - Nariño), and social media icons. The footer includes a search bar and system information (UV alto, 10:56 a.m., 10/05/2022).



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 2022, que se estructura desde el área de Planeación, y se realiza el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

1. Componente Gestión del Riesgo de corrupción – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. - con un total de cuatro (04) actividades a ejecutar en cuatro (03) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2022 para este componente.

Fuente: Tabla N° 1 Riesgos de Corrupción 2022

COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ PC/NC
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Modificación mapa de riesgos de corrupción.	Nuevo Mapa de Riesgos de corrupción elaborado.	Oficina Planeación	10/03/22	100	C
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada y publicada.	Oficina Planeación	20/03/22	100	C
Monitoreo y Revisión	Revisión al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción	Evaluación riesgo residual	Planeación y Calidad	Cuatrimstral	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
-------------	---	---	-----------------	---------------	-----	---

Referencia C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida

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://unimosp.com.co/inicio/files/Politica_de_administracion_del_riesgo.pdf

Dentro del proceso de adopción del PAAC vigencia 2022, la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., construyo la matriz de riesgos de corrupción, instituyendo este documento como el mapa de riesgos para la estrategia, en cuyo contenido se identifican veintidós (22) Riesgos de Corrupción dentro de ocho (08) 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 como controles en el Plan de Manejo de Riesgos para su tratamiento se han venido ejecutando según lo establecido, sin embargo los riesgos continúan abiertos y los controles existentes han hecho posible mantener los riesgos atenuados y por ende evitar su materialización

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-2022>



Mediante entrevista directa con el funcionario que se desempeña como Jefe Asesor de Planeación y Calidad, se preguntó sobre la ejecución de las actividades programadas a cada componente a lo cual se incorporó el respectivo porcentaje

2. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES. - Cuenta con cinco (05) actividades programadas, contenidas en tres (03) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2022 para este componente.

Fuente: Tabla N° 2 Racionalización de tramites 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ PC/NC
Actualización de tramites	Realizar el inventario de trámites de Atención al Usuario y Comercialización	Inventario de trámites	Atención al cliente y comercialización.	30/03/21	100	C
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	Atención al cliente y comercialización.	12/04/21	50	P.C
Racionalización de Tramites	Divulgación de trámites	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	Atención al cliente y comercialización.	30/04/21	40	N.C.
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Plataforma funcional	Atención al cliente y comercialización	12/04/21 al 30/05/21	60	P.C.
Interoperabilidad	Realizar ajustes a la actualización de procesos y procedimientos para la atención al usuario.	Procesos y procedimientos mejorados.	Atención al cliente y comercialización Oficina de Planeación	22/04/21	100	C

Referencia C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida

Estas actividades buscan 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.



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 si ha existido un avance en actividades de mejoramiento de la plataforma o página de la Entidad a través del contenido de los diferentes tramites, sin embargo aún no queda completamente estructurado la divulgación de tramites a los diferentes grupos de valor y lo más importante aún; es que se debe registrar y publicar dicha información en la plataforma SUIT, en este caso se recomendara al líder de proceso y la alta dirección en el informe para que se tenga en cuenta esta situación para que se retomen estas actividades y sean cumplidas a cabalidad.

3. Componente Gestión del Riesgo - RENDICIÓN DE CUENTAS: Con un total de seis (06) 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

Fuente: Tabla N° 3 Rendición de Cuentas 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ P.C./ N.C
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	Permanente	20	N.C
	Actualizar la página Web de la entidad y redes sociales.	Página web y redes sociales actualizadas.	Sistemas y facturación	Permanente	90	C
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	Permanente	10	N.C
	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	Permanente	10	N.C
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Implementación de la estrategia en página web y redes sociales.	Gestión Gerencial Planeación y Calidad	02/04/22	20	N.C
	Rendición de cuentas a la comunidad y consejo municipal	Informe de evaluación de la audiencia pública	Planeación y Calidad – ESAP.	Primer cuatrimestre		

Referencia

C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida



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 2021, 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 de las 06 actividades registradas y que son de aplicación permanente, hasta la presente evaluación se encuentran en rezago cuatro de ellas con avances porcentuales demasiado bajos tal como se puede observar en la matriz de seguimiento, en entrevista con el Jefe de Planeación se manifiesta que la actualización de la Página de la entidad está en constante actualización por ende el porcentaje de cumplimiento para este subcomponente. Sin embargo se debe crear e implementar una verdadera política de rendición de cuentas que se acople con el ente central toda vez que la actividad de rendición de cuentas se realiza de manera conjunta con la administración Municipal.

Sin embargo y a pesar que se implemente una estrategia de rendición de cuentas, es pertinente que dicha estrategia contenga los lineamientos de una verdadera Política de rendición de cuentas la cual se debe implementar y documentar en cada una de las etapas, y establecer el proceso como tal.

4. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO: Con un total de ocho (06) actividades, distribuidas en cuatro (04) subcomponentes

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

Fuente: Tabla N° 4 Mecanismos para Mejorar Atención al Ciudadano 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Estructura	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.	8/04/2022	100	C



Administrativa y direccionamiento o estratégico.	Realizar informes trimestrales de análisis de PQR's y definir estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRS	Atención al Usuario y comercialización.	Trimestral	70	P.C.
Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones 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.	30/03/2022	20	N.C.
Normativo y procedimental	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	30/04/22	100	C.
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	10/05/22	60	C.
	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	0	N.C.

Referencia C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida

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 100 por ciento en cuatro (04) de las seis (06) actividades programadas para la Vigencia 2022, más concretamente en los procesos de capacitación para los funcionarios del proceso comercial y de atención al ciudadano y que debe ir enfocada a brindar mejor calidad del servicio a nuestros grupos de interés; de otra parte se debe informar que no se ha tenido avances en el componente cuatro (4) que en especial competen al área de comercialización y que representan la medición de satisfacción del cliente y su reporte a través de los informes trimestrales que se deben publicar en la página web, 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 2020, quedando pendiente los informes mensuales del año 2021 y primer trimestre de 2022. Es necesario informar que si bien es cierto se han realizado los informes PQRS trimestral mente y se cargan a la Plataforma SIUS no se presentan estrategias para disminuirlas o controlarlas.

Se debe dar cumplimiento de acciones relacionadas con estas actividades. Por lo tanto, este subcomponente arroja un índice porcentual de cumplimiento del 58%, resultado que No es satisfactorio, si se tiene en cuenta que la estrategia ya debería estar implementada y funcionando adecuadamente.

5. Componente Gestión de Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION: Cuenta con cuatro (04) actividades en tres (03) subcomponentes. A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de la actividad que conforma este componente:

Fuente: Tabla N° 5 transparencia y Acceso a la Información 2022.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Actualización y mantenimiento de datos de Transparencia	Mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica	Información actualizada	Oficina de Planeación Sistemas y Facturación	Permanente	70	P.C
	Actualizar y divulgar los datos abiertos en el botón de transparencia de la pagina web	Pagina web y redes sociales actualizadas	Oficina de Planeación Sistemas y Facturación	Permanente	80	P.C
Accesibilidad a la información con criterio diferencial	Adequar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad	Canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad	Atención al Usuario y comercialización, Sistemas, Facturación y Talento humano.	09/05/22	50	P.C
Monitoreo	Alertar a los líderes de procesos para garantizar la divulgación de la información pública	Alertas generadas.	Oficina de Control Interno y Oficina de Planeación	Permanente	100	C

Referencia C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida



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 estaban dispuestas para su ejecución con periodicidad permanente, cabe resaltar el trabajo y esfuerzo tanto de la Alta dirección como de la oficina Asesora de Planeación y del jefe de sistemas y facturación, con lo que se ha podido establecer un cumplimiento parcial, falta la información financiera y la información de gestión documental en el botón de transparencia, de la misma manera se pudo evidenciar que hace falta mejorar los canales de comunicación con usuarios en situación de discapacidad; por esta razón el porcentaje de avance es del 75 %, es decir, se cumple parcialmente.

6. Componente INICIATIVAS ADICIONALES: - Compuesto por dos (02) actividades en un (01) subcomponente. A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de la actividad que conforma este componente:

Fuente: Tabla N° 6 Iniciativas Adicionales 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ P.C./ N.C
Iniciativas propuestas	Actualización del Código de Integridad	Capacitación realizada	Talento Humano	30/08/22	70	P.C
	Capacitación del Código de Integridad	Código de integridad Actualizado	Talento Humano	20/10/22	10	N.C

Referencia C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida

Las actividades programáticas de este sub componente están encaminadas a la adopción, socialización y actualización permanente del CODIGO DE INTEGRIDAD, para que sirva de guía de acción para los servidores públicos, el Código reúne los valores de la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia, se busca que el Código haga parte del engranaje de las entidades de la Rama Ejecutiva, con su inclusión en el componente de Política de Talento Humano para orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor.

La actividad de capacitación están programadas para agosto y octubre del presenta anualidad razón por la cual a la fecha no se cuenta con los procesos de capacitación del Código de Integridad e incluso no se cuenta con las evidencias de su realización; cabe anotar que en entrevista con el Jefe



de Talento Humano se realiza actualización de dicho Código incluyendo los procesos de socialización. El porcentaje de cumplimiento es apenas el 40%.

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 2021, contemplando los lineamientos definidos a este respecto en el documento denominado “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar la necesidad de dar aplicabilidad a su contenido, puesto que si bien es cierto la estrategia está diseñada de acuerdo a los requerimientos de la empresa, aun no se han podido concluir y los que se están ejecutando tiene un porcentaje aceptable pero no óptimo.

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 las acciones mediáticas para corregir o controlar los riesgos residuales e inherentes no se han cumplido a cabalidad por las razones antes expuestas.

4. RECOMENDACIONES

- 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.
- Se recomienda a Talento humano, se brinde la capacitación cuanto antes sobre el CODIGO DE INTEGRIDAD, puesto que este es un documento que busca entre otros objetivos: fomentar entre los servidores una cultura de integridad basada en la legalidad y



la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública, que fortalezca y defienda lo público. Consolidar la integridad como principal aspecto en la prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los servidores y la cultura de las entidades. Apropiar los valores que caracterizan la gestión pública y los comportamientos asociados a los mismos. Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que contravengan los valores del servicio público. Brindar orientaciones para la implementación de la política y código de integridad de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- Se recomienda realizar la encuesta de satisfacción al usuario por parte del área de Atención al Cliente y comercialización; Si bien la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores, es vital que todos valoremos la importancia de la satisfacción del cliente y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar y mejorar nuestra empresa, Estas son las razones principales por las que la satisfacción del cliente debe ser un tema prioritario en nuestra entidad.
- A la luz de la Ley 1474 de 2011” Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” se deben asegurar y dar cumplimiento a todas las actividades programáticas contempladas en el Plan; caso contrario se puede incurrir en sanciones de tipo disciplinario; en este orden de ideas la Oficina de Control Interno continuara y concertara con los diferentes líderes de proceso que se incluyen en la estrategia anticorrupción para mejorar las diferentes acciones de mejora para evitar la materialización del riesgo inherente y residual.



JUAN ALBERTO VARGAS A.

Jefe Oficina Asesora de Control Interno
UNIMOS S.A E.S.P

