



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA: UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

VIGENCIA: 31 DE ENERO DE 2021.



FECHA PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2021.

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.			
COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Política de Administración de Riesgos	Aprobación y divulgación Política de Administración de Riesgos.	Política aprobada y socializada.	Gestión Gerencial Oficina de Planeación.	28/02/2021	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Modificación mapa de riesgos de corrupción.	Nuevo mapa de riesgos de corrupción elaborado.	Oficina de Planeación	10/03/2020	
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada y publicada	Oficina de Planeación	20/03/2020	
Monitoreo y Revisión	Revisión al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción.	Evaluación riesgo residual.	Planeación y Calidad	Cuatrimestral	
	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan	Seguimientos al Plan Anticorrupción y	Control Interno	Cuatrimestral	



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.
NIT: 900292948-3

Seguimiento	Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Atención al ciudadano.		
	Reporte de resultados de seguimiento en página web	Publicación de informes de seguimiento por control Interno.	Control Interno	Cuatrimestral

 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.			
COMPONENTE 2. Racionalización de Tramites					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Actualización de tramites	Realizar el inventario de trámites de Atención al Usuario y Comercialización	Inventario de tramites	At. Al Cliente y Comercialización	30/03/2021	
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	At. Al Cliente y Comercialización	12/04/2021	
Racionalización de Tramites	Divulgación de trámites.	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	At. Al Cliente y Comercialización	30/04/2021	
	Creación de plataforma para seguimiento de trámite.	Plataforma funcional	At. Al Cliente y Comercialización	12/04/2021 al 30/05/2021	
Interoperabilidad	Mejora de procesos y procedimientos para la atención al usuario	Procesos y procedimientos actualizados	At. Al Cliente y Comercialización Oficina de Planeación	30/03/2021	



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.
NIT: 900292948-3



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.



COMPONENTE 3. Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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	Permanentemente
	Actualizar el botón de rendición de cuentas en la página Web de la entidad y redes sociales.	Página web y redes sociales actualizadas.	Sistemas y facturación	Permanentemente
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	Permanentemente
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información.	Chats – captura de pantalla.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad	Permanentemente
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Diseño de la Política de Rendición de Cuentas. Alineación con acurdo de Paz.	Divulgación de política en página web	Gestión Gerencial – Oficina de Planeación	30/03/2021
	Crear e incluir en la rendición de cuentas preguntas de la comunidad	Informe de evaluación de la audiencia pública	Oficina de Planeación	Semestral

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA
SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**



COMPONENTE 4. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre los proceso 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.	8/04/2021
	Realizar informes trimestrales de análisis de PQRSD y definir estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRSD	Atención al Usuario y comercialización.	Trimestralmente
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.	30/03/2020
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de Gestión de PQRSD.	Atención al Usuario y Comercialización	Trimestralmente



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.
NIT: 900292948-3

Normativo y Procedimental.	Actualizar procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización	30/04/2021
	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 Sistemas y Facturación	30/04/2021
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	10/05/2021
	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



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.
NIT: 900292948-3



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.



COMPONENTE 5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Actualización y mantenimiento de datos de Transparencia	Mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Información actualizada	Oficina de Planeación Sistemas y Facturación	Permanentemente
	Actualizar y divulgar los datos abiertos en el botón de transparencia de la página web.	Página web y redes sociales actualizadas.	Oficina de Planeación Sistemas y facturación	Permanentemente
Accesibilidad a la información con criterio diferencial	Adecuar 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 y Facturación	09/05/2021
Monitoreo	Alertar a los líderes de procesos para garantizar la divulgación de la información pública	Alertas generadas	Oficina de Control Interno Oficina de Planeación	Permanentemente



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.
NIT: 900292948-3



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA
SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**



COMPONENTE 6. Iniciativas Adicionales

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativas propuestas	Capacitación de código de integridad	Capacitación realizada	Talento Humano	13/03/2021
	Actualizar el Código de Ética de la Empresa	Código actualizado	Talento Humano	30/06/2021