

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 |



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 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 |