



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 2022.



FECHA PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2022.

		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	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Modificación mapa de riesgos de corrupción.	Nuevo mapa de riesgos de corrupción elaborado.	Oficina de Planeación	10/03/2022	
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada y publicada	Oficina de Planeación	20/03/2022	
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	
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguímentos al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Control Interno	Cuatrimestral	



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

	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	30/03/2022
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	At. Al Cliente y Comercialización	12/04/2022
Racionalización de Tramites	Divulgación de trámites.	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	At. Al Cliente y Comercialización	30/04/2022
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Plataforma funcional	At. Al Cliente y Comercialización	12/04/2022 al 30/05/2022
Interoperabilidad	Realizar ajustes a la actualización de procesos y procedimientos para la atención al usuario.	Procesos y procedimientos mejorados.	At. Al Cliente y Comercialización Oficina de Planeación	22/04/2022



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.	Sistemas y facturación Gestión Gerencial - Planeación y Calidad	Permanentemente
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 – Oficina de Planeación	02/04/2022
	Rendición de cuentas a la comunidad y consejo municipal.	Informe de evaluación de la audiencia pública	Gestión Gerencial – Oficina de Planeación	Primer Cuatrimestre

**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.	8/04/2022
	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 – Gestión de Talento Humano.	30/03/2022



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	30/04/2022
	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	30/04/2022
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	10/05/2022
	Realizar mediciones aleatorias mensuales; 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. Trimestralmente.	Informes de Satisfacción.	Atención al Usuario y comercialización - Gestión Telecomunicaciones.	Trimestral

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 Físicos y Electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.	Canales Físicos y electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad.	Atención al Usuario y comercialización Sistemas y Facturación Gestión de Talento Humano Oficina de Planeación	09/05/2022
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	Actualizar el Código de Integridad	Código actualizado	Gestión de Talento Humano	30/08/2022
	Capacitación de código de integridad	Capacitación realizada	Gestión de Talento Humano	20/10/2022