

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 2023.

FECHA PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023.

APROBADO POR: Comité de Gestión Institucional – UNIMOS S.A. E.S.P.

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Modificación mapa de riesgos de corrupción.	Nuevo mapa de riesgos de corrupción elaborado y aprobado.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Planeación 	10/02/2023	
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa socializado y publicado.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Planeación 	14/02/2022	
Monitoreo y Revisión	Revisión al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción.	Evaluación riesgo residual.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Planeación 	Cuatrimestral	
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguímentos al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Asesor de Control Interno 	Cuatrimestral	

	Reporte de resultados de seguimiento en página web.	Publicación de informes de seguimiento por control Interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de Control Interno • Oficina de Sistemas y facturación. 	Cuatrimestral
--	---	---	---	---------------

 <p>UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.</p>	<h2>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>			
COMPONENTE 2. Racionalización de Tramites				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Actualización de trámites.	Actualización del inventario de trámites de Atención al Usuario y Comercialización	Inventario de tramites actualizado	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	10/02/2023
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	28/04/2023
Racionalización de trámites.	Divulgación de trámites.	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	28/04/2023
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Tramites registrados en SUIT	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	07/06/2023
Interoperabilidad.	Aprobación de procesos y procedimientos para la atención al usuario.	Procesos y procedimientos mejorados.	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. • Oficina de Planeación. • Gerencia. 	15/04/2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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.	• Oficina Financiera y Contable.	Permanentemente
	Actualizar el botón de transparencia de cuentas en la página Web de la entidad y redes sociales.	Actualización botón de transparencia.	• Oficina de 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.	Reporte del informe de Gestión en página web oficial.	• Oficina de Planeación.	Permanentemente
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de canales de información, redes sociales y página web oficial.	Chats.	• Oficina de Sistemas y facturación.	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.	• Gerencia. • Oficina de Planeación.	17/03/2023
	Rendición de cuentas al concejo municipal.	Informes de gestión socializados con la comunidad.	• Gerencia. • Oficina de Planeación.	Solicitud del Concejo Municipal

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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.	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. • Oficina de Planeación. • Gerencia. 	Permanentemente
	Realizar informes trimestrales de análisis de PQRSD y definir Estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	Trimestral
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno Disciplinario y Talento Humano. 	15/03/2023
Normativo y Procedimental.	Actualización de procedimiento para la atención de PQRSD.	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. • Oficina de Planeación. • Gerencia. 	30/04/2023



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

	Actualización de procedimientos para la racionalización de trámites	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	<ul style="list-style-type: none">• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización.• Oficina de Planeación.• Gerencia.	30/04/2023
Relacionamiento con el ciudadano.	Realizar mediciones aleatorias 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.	<ul style="list-style-type: none">• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización.	Cuatrimestral



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Planeación • Sistemas y Facturación 	Permanentemente
	Actualizar y divulgar los datos abiertos.	Página web y redes sociales actualizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. • Sistemas y facturación 	12/06/2023
Monitoreo	Alertar a los líderes de procesos para garantizar la divulgación de la información pública	Alertas generadas	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor 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
Ética y conflictos de interés	Fortalecimiento al Código de Integridad	Capacitación del Código de Integridad al personal de UNIMOS S.A. E.S.P.	<ul style="list-style-type: none">Control Interno Disciplinario y Talento Humano.	29/03/2023
Prevención disciplinaria	Elaborar un Plan de Prevención Disciplinaria para UNIMOS S.A. E.S.P.	Plan elaborado y aprobado	<ul style="list-style-type: none">Control Interno Disciplinario y Talento Humano.	30/06/2023