



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 2020.

FECHA PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2020.

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ÁREA SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.			
COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Política de Administración de Riesgos	Revisión Política de Administración de Riesgos.	Política Revisada.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad.	21/02/2020	
	Aprobación y divulgación política de Administración de Riesgos.	Política aprobada y socializada.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad.	28/02/2020	
Reestructuración del Mapa de Riesgos de Corrupción	Analizar variables externas e internas que afectan el trámite para intervenir y mejorar.	Relación de tramites priorizados	At. Al Cliente y Comercialización	03/03/2020	
	Socialización metodología utilizada en la construcción de mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada.	Planeación y Calidad	10/03/2020	
	Modificación mapa de riesgos de corrupción	Nuevo mapa de riesgos de corrupción elaborado.	Procesos UNIMOS	20/03/2020	







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

Divulgación	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en página web de UNIMOS.	Mapa de riesgos de corrupción Institucional publicado.	Planeación y Calidad.	26/03/2020
	Socialización Interna del mapa de riesgos de corrupción institucional.	Mapa de riesgos de corrupción Institucional Socializado.	Planeación y Calidad.	28/03/2020
Monitoreo y Revisión	Revisión trimestral al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción.	Evaluación riesgo residual.	Planeación y Calidad	Trimestralmente
	Retroalimentación trimestral de resultados de monitoreo a la Alta dirección.	Retroalimentación a Gerencia.	Planeación y Calidad	Trimestralmente
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Control Interno	Cuatrimestral
	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. Gestión del Riesgo de Corrupción - Racionalización de Tramites					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Identificación de tramites	Realizar el inventario de trámites propuestos por la Función Pública.	Inventario de tramites	At. Al Cliente y Comercialización	30/03/2020	
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SIUST).	Registro de inventario SIUST	At. Al Cliente y Comercialización	30/06/2020	
Priorización de Tramites	Analizar variables externas e internas que afectan el trámite para intervenir y mejorar.	Relación de tramites priorizados	At. Al Cliente y Comercialización	05/03/2020	
Racionalización de Tramites	Aplicación Matriz de racionalización de trámites según priorización.	Matriz Aplicada	At. Al Cliente y Comercialización	30/04/2020	
	Ejecución de actividades de racionalización de trámites descritos en la matriz.	Acciones de matriz ejecutadas	At. Al Cliente y Comercialización	01/05/2020 al 31/12/2020	
Interoperabilidad	Definición de estrategias de racionalización de trámites una vez identificada la información.	Estrategias definidas y aplicadas	At. Al Cliente y Comercialización	15/03/2020	

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



COMPONENTE 3. Gestión del Riesgo de Corrupción - 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	Semestralmente
	Actualizar 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	Semestralmente
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información.	Chats – captura de pantalla.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad	15/02/2020 a 31/12/2020
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Despliegue de capacitaciones internas y externas sobre el Manual Único de Rendición de Cuentas.	Plan de capacitación ejecutado.	Planeación y Calidad – ESAP.	15/03/2020 a 31/12/2020

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



COMPONENTE 4. Gestión del Riesgo de Corrupción - 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 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.	8/04/2020
	Realizar informes trimestrales de análisis de PQR's y definir estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRS	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.	12/03/2020
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de Gestión de PQRS.	Atención al Usuario y Comercialización	Trimestralmente

Normativo y Procedimental.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Procedimientos de PQR estandarizados.	Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización	12/03/2020 a 31/12/2020
	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	12/03/2020 a 31/12/2020
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	30/04/2020 a 31/12/2020
	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. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Criterio Diferencial de Accesibilidad.	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Acciones de mejora para facilitar acceso a la población.	Gestión Gerencial - At. Al usuario y comercialización - Planeación y Calidad	01-06-2020 al 31/12/2020

