



Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3

## EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES UNIMOS S.A. E.S.P.

### OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



## SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corte: 30 de Agosto de 2022.

Fecha de Presentación: 09 de septiembre de 2022



Carrera 5 No. 12 -04 - (+57) 2 7732333  
[www.unimosp.com.co](http://www.unimosp.com.co) - [unimos@unimosp.com.co](mailto:unimos@unimosp.com.co)  
Ipiales, Nariño, Colombia

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción*”, la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, al igual que lo establecido por el literal b) del Artículo 2.2.21.4.9 del decreto 648 de 2017. La Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P pone a disposición de los interesados y la ciudadanía en general, el “**Segundo Informe de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2022**”, con corte a 30 de agosto de 2022, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta Oficina al monitoreo y revisión reportado por los responsables de coordinar o de llevar a cabo la ejecución de cada actividad contenida en los componentes del Plan en mención, en conjunto con el mapa de riesgos de corrupción vigente.

Los principales aspectos de la ejecución del PAAC 2022 de la entidad que fueron constatados se muestran a continuación.

### 1. METODOLOGÍA

Análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC, aprobado para la vigencia 2022 publicado en la página web de la entidad, al igual que del mapa de riesgos de corrupción adjunto al plan antes mencionado.

Evaluación de la información reportada en el monitoreo efectuado por los responsables de la ejecución del PAAC vigencia 2022.

Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. Vigencia 2022, de las cuales son responsables diferentes procesos y dependencias de la Entidad conforme con la Metodología “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015*,” *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015*” y la Circular 003 de 2017.



## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A. E.S.P. elaboró y diseño el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2022, aprobado y adoptado mediante acto administrativo y acta de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de enero de 2022. “Por la cual se aprueban y adoptan los planes Institucionales y Estratégicos y se integran y armonizan al Plan de Acción de la Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales UNIMOS S.A E.S.P” en ella se adoptó y aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022, se ordena la publicación del documento en la página web de la empresa al igual que la socialización.

El *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC* vigencia 2022, se encuentra publicado en la página Web [www.unimosp.com.co](http://www.unimosp.com.co), Link de planes de acción vigencia 2021, tal como se puede corroborar en la siguiente captura de imagen:

The screenshot shows a web browser window displaying the UNIMOS website. The page title is 'PLANES, POLITICAS Y MANUALES' and the sub-section is 'PLANES'. There are three tabs: 'PLANES 2022', 'PLANES 2021', and 'PLANES 2020'. The 'PLANES 2022' tab is active, showing a list of plans. An arrow points to the 'PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2022' in the list. The website header includes contact information: PBX: (+57) 773 23 33, Fax: (+57) 773 46 99, and Carrera 5 No. 12-04 Ipiales - Nariño. The footer of the screenshot shows the Windows taskbar with the time 10:56 a.m. on 10/05/2022.

<https://unimosp.com.co/wp-content/uploads/2022/01/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2022.pdf>



La Oficina de control Interno continua con su ejercicio de verificación de los diferentes componentes y subcomponentes del PAAC en lo corrido de la vigencia 2022 por lo que a continuación, se destacan de manera general diferentes aspectos objeto de la evaluación y se señalan algunas situaciones evidenciadas en el segundo seguimiento sobre las cuales la entidad debe prestar la debida atención, con el ánimo de fortalecer los procesos que permitirán dar cumplimiento a las actividades y metas establecidas en el PAAC para la vigencia 2022, que se estructura desde el área de Planeación, y se realiza el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

**1. Componente Gestión del Riesgo de corrupción – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** - con un total de cuatro (04) actividades a ejecutar en cuatro (03) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2022 para este componente.

Fuente: Tabla N° 1 Riesgos de Corrupción 2022

COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ PC/NC
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Modificación mapa de riesgos de corrupción.	Nuevo Mapa de Riesgos de corrupción elaborado.	Oficina Planeación	10/03/22	100	C
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada y publicada.	Oficina Planeación	20/03/22	100	C
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	100	C
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al	Control Interno	Cuatrimestral	100	C

Referencia

C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida





Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3

En cuanto a la Política de Administración del Riesgo, en la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. se cuenta con el documento debidamente publicado, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

[http://unimosesp.com.co/inicio/files/Politica\\_de\\_administracion\\_del\\_riesgo.pdf](http://unimosesp.com.co/inicio/files/Politica_de_administracion_del_riesgo.pdf)

Dentro del proceso de adopción del PAAC vigencia 2022, la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., construyó la matriz de riesgos de corrupción, instituyendo este documento como el mapa de riesgos para la estrategia, en cuyo contenido se identifican veintidós (22) Riesgos de Corrupción dentro de ocho (08) procesos y/o subprocesos, incluyendo la posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, se identifican causas, consecuencias, el riesgo inherente (probabilidad, impacto y nivel) los controles existentes, el riesgo residual con su (probabilidad, impacto y nivel) al igual que las acciones preventivas, el periodo de seguimiento y finalmente las acciones de contingencia ante una posible materialización-

De acuerdo con el seguimiento y verificación realizado a los riesgos de corrupción identificados a los procesos de: Atención al Cliente y Comercialización – Gestión de Información – Gestión de Recursos Físicos – Gestión Financiera – Gestión de Talento Humano – Gestión de Telecomunicaciones (Red Interna) – Gestión de Telecomunicaciones (Red Externa) – Gestión de Telecomunicaciones (Banda Ancha) y Sistemas y Facturación.

Las acciones definidas como controles en el Plan de Manejo de Riesgos para su tratamiento se han venido ejecutando según lo establecido, sin embargo los riesgos continúan abiertos y los controles existentes han hecho posible mantener los riesgos atenuados y por ende evitar su materialización; desde ya la oficina de Control Interno viene asesorando y capacitando en la ejecución de controles y se continuara con las capacitaciones por parte de Planeación para la identificación y manejo de riesgo de corrupción en la empresa UNIMOS.

La actualización el mapa de riesgos de corrupción se presenta como anexo 2 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en la verificación de su publicación en la página web se pudo constatar que puede ser fácilmente consultado y descargado como documento de información abierta en el siguiente link:

<http://unimosesp.com.co/inicio/index.php/features/planes/ano-2022>

Mediante entrevista directa con el funcionario que se desempeña como Jefe Asesor de Planeación y Calidad, se preguntó sobre la ejecución de las actividades programadas a cada componente a lo cual se incorporó el respectivo porcentaje



Carrera 5 No. 12 -04 - (+57) 2 7732333  
www.unimosesp.com.co - unimos@unimosesp.com.co  
Ipiales, Nariño, Colombia

**2. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.** - Cuenta con cinco (05) actividades programadas, contenidas en tres (03) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2022 para este componente.

Fuente: Tabla N° 2 Racionalización de tramites 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	METAO PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ PC/NC
Actualización de tramites	Realizar el inventario de trámites de Atención al Usuario y Comercialización	Inventario de trámites	Atención al cliente y comercialización.	30/03/21	100	C
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	Atención al cliente y comercialización.	12/04/21	50	P.C
Racionalización de Tramites	Divulgación de trámites	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	Atención al cliente y comercialización.	30/04/21	65	P.C.
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Plataforma funcional	Atención al cliente y comercialización	12/04/21 al 30/05/21	60	P.C.
Interoperabilidad	Realizar ajustes a la actualización de procesos y procedimientos para la atención al usuario.	Procesos y procedimientos mejorados.	Atención al cliente y comercialización Oficina de Planeación	22/04/21	100	C

**Referencia** C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida

Estas actividades buscan facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública y permitirles a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar sus trámites, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado.

Después de la entrevista con el Jefe de Planeación y el Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente, por parte de la oficina de control Interno se pudo establecer, que de acuerdo a las recomendaciones si ha existido un avance mínimo de las actividades en el subcomponente de Actualización de trámites, situación que obedece a que se ha dilatado el



proceso en el nivel central donde se carga la información, a juicio del Subgerente Comercial se trabajara en este último cuatrimestre para terminar dichas actividades y actualizar la información pertinente.

De la misma manera se han publicado en la página web de la entidad tres tramites importante (Sesión de derechos, cambio de plan y servicio complementarios y suplementarios como identificador de llamadas, código secreto entre otros), sin embargo aún no queda completamente estructurado la divulgación de tramites a los diferentes grupos de valor y lo más importante es que se debe registrar y publicar dicha información en la plataforma SUIT, en este caso se recomendara al líder de proceso y la alta dirección en el informe para que se tenga en cuenta esta situación para que se retomen estas actividades y sean cumplidas a cabalidad.

### 3. Componente Gestión del Riesgo - RENDICIÓN DE CUENTAS: Con un total de seis (06) actividades, distribuidas en tres (03) Subcomponentes

De acuerdo con lo verificado por la OCI, el resultado del cumplimiento de las actividades incluidas en este componente se describe a continuación

Fuente: Tabla N° 3 Rendición de Cuentas 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ P.C./ N.C
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	Permanente	80	P.C
	Actualizar la página Web de la entidad y redes sociales.	Página web y redes sociales actualizadas.	Sistemas y facturación	Permanente	90	C
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	Permanente	70	P.C
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de la información.	Chats – captura de pantalla.	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad	Permanente	70	P.C
Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Implementación de la estrategia en página web y redes sociales.	Gestión Gerencial Planeación y Calidad	02/04/22	90	N.C
	Rendición de cuentas a la comunidad y consejo municipal	Informe de evaluación de la audiencia pública	Planeación y Calidad	Primer cuatrimestre	100	C



**Referencia**    **C: Cumplida**                      **PC: Parcialmente Cumplida**                      **NC: No Cumplida**

La Rendición de Cuentas es la expresión del control social, a través de un proceso transversal y permanente de información entre entidades y ciudadanos que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública.

Dentro de las estrategias formuladas para este segundo semestre del año 2022; UNIMOS S.A. E.S.P incluye brindar información real y eficaz con calidad y en un lenguaje claro, es así que en el segundo cuatrimestre de lo corrido del año se pudo evidenciar dentro de este componente la presentación de los diferentes proyectos productivos y de inversión social conjuntamente con la alcaldía de Ipiales en lo referente a la transformación tecnológica en comunicaciones muestra de ello es el continuo avance del proyecto de TRANSFORMACION RURAL y CONECCION TOTAL dirigido a los cabildos indígenas y población rural en general, incluyendo a la comunidad del sector rural y urbano.

En referencia al mejoramiento de los procesos de mejoramiento en cuanto a Rendición de Cuentas se refiere es importante señalar que de las 06 actividades registradas y que son de aplicación permanente, hasta la presente evaluación se encuentran dinamizándose, muestra de ello es la presentación de los informes de gestión a la comunidad y al consejo municipal que por cierto fueron positivos ante la opinión pública, dicha rendición se efectuó el 18 de agosto de año en curso; la actividad de rendición de cuentas se realiza de manera conjunta con la administración Municipal.

Sin embargo y a pesar que se implemente una estrategia de rendición de cuentas, es pertinente que la estrategia contenga los lineamientos de una verdadera Política de rendición de cuentas la cual se debe implementar y documentar en cada una de las etapas, y establecerlo como un proceso o procedimiento en el mapa.

**4. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO:** Con un total de ocho (06) actividades, distribuidas en cuatro (04) subcomponentes

A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de las actividades que conforman este componente:

Fuente: Tabla N° 4 Mecanismos para Mejorar Atención al Ciudadano 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre los	Estrategias identificadas y	Gestión Gerencial - Planeación y Calidad -	8/04/2022	100	C



Estructura Administrativa y direccionamiento o estratégico.	procesos de comercialización y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	aplicadas.	Atención al Usuario y comercialización.			
	Realizar informes trimestrales de análisis de PQR's y definir estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRS	Atención al Usuario y comercialización.	Trimestral	<b>80</b>	<b>P.C.</b>
Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones 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.	30/03/2022	<b>70</b>	<b>P.C.</b>
Normativo y procedimental	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	30/04/22	<b>100</b>	<b>C.</b>
	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	10/05/22	<b>70</b>	<b>C.</b>
Relacionamiento con el ciudadano.	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	<b>20</b>	<b>N.C</b>

**Referencia**    **C:** Cumplida

**PC:** Parcialmente Cumplida

**NC:** No Cumplida

Este componente busca garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas.

Dicho componente a tenido un comportamiento positivo toda vez que los mecanismos para mejorar la trazabilidad de las diferentes solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios o clientes en este caso se han registrado, consolidado y analizado para determinar los indicadores de calidad y determinar la toma de decisiones por la línea estratégica frente a nuestros usuarios, en este sentido se solicita al líder del proceso de atención al usuario y



comercialización la elaboración y análisis de un REPORTE TRIMESTRAL DE PQRSD, el mismo que se direccionara a la alta dirección con copia a Planeación y Control Interno para observar su comportamiento y adoptar acciones de mejora.

En lo que respecta al seguimiento y verificación realizado al Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, se observó para la Vigencia 2022 que se han dinamizado también los procesos de capacitación en atención al ciudadano para mejorar su relación con los diferentes grupos de valor; tal es el caso de la capacitación ATENCION AL USUARIO denominada “Calidad en la Prestación de Servicio y Atención al Cliente Externo” dictada y certificada por el SENA en el mes de abril, así como también la capacitación en COMUNICACIÓN ACERTIVA dirigida al personal de atención al cliente y comercialización con una intensidad de 4 horas en el mes de marzo, es necesario recomendar al líder del proceso de Comercialización continuar con la medición de satisfacción del cliente y su reporte a través de los informes trimestrales que se deben publicar en la página web, tal como se puede observar en la siguiente captura de pantalla de la página web de la entidad.

En este componente también se debe dar cumplimiento de actividades relacionadas y referentes a los INFORMES DE SATISFACCION que son producto de la encuesta de percepción del usuario frente a nuestros servicios y a la atención brindada; razón por la cual este indicador arroja un índice porcentual de cumplimiento del 20%, ( N.C) toda vez que NO se ha ejecutado la encuesta pero con el compromiso de que al finalizar la vigencia se tengan los indicadores mensuales del nivel de satisfacción del cliente o usuario así como también de las estrategias y acciones de mejora para controlar las falencias o los riesgos inherentes o residuales,.

**5. Componente Gestión de Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION:** Cuenta con cuatro (04) actividades en tres (03) subcomponentes. A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de la actividad que conforma este componente:

Fuente: Tabla N° 5 transparencia y Acceso a la Información 2022.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO E: EJECUCION C: CUMPLIDA
Actualización y mantenimiento de datos de Transparencia	Mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica	Información actualizada	Oficina de Planeación Sistemas y Facturación	Permanente	70	P. C



	Actualizar y divulgar los datos abiertos en el botón de transparencia de la pagina web	Pagina web y redes sociales actualizadas	Oficina de Planeación Sistemas y Facturación	Permanente	<b>85</b>	<b>P.C</b>
<b>Accesibilidad a la información con criterio diferencial</b>	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, Facturación y Talento humano.	09/05/22	<b>80</b>	<b>P.C</b>
<b>Monitoreo</b>	Alertar a los líderes de procesos para garantizar la divulgación de la información pública	Alertas generadas.	Oficina de Control Interno y Oficina de Planeación	Permanente	<b>100</b>	<b>C</b>

**Referencia**    **C:** Cumplida

**PC:** Parcialmente Cumplida

**NC:** No Cumplida

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

En lo referente al seguimiento y verificación realizado al Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, podemos evidenciar que también se han efectuado acciones de mejora solicitadas por la Oficina de Control Interno que para este componente estaban dispuestas; tal es el caso de la solicitud de consolidar la información de la gestión de los diferentes procesos en el botón de transparencia razón por la cual los resultados del Informe en la Plataforma ITA (Ley 1712 de 2014) serán seguramente positivos, todo esto como menester de la Oficina de Planeación, sistemas y la verificación permanente del Oficina de Control Interno de UNIMOS S.A. E.S.P.

De otra parte se debe mencionar que se ha mejorado porcentualmente en referencia al sub componente de accesibilidad a la información con criterio diferencial es decir, Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad lo que brindaría información de calidad e inclusiva de la misma. También se pudo evidenciar que quedaría pendiente mejorar los canales de información visual para población con discapacidad reducida en la parte visual y que puedan acceder a la misma; por esta razón el porcentaje de avance es del 805 %, es decir, se cumple parcialmente.



**6. Componente INICIATIVAS ADICIONALES:** - Compuesto por dos (02) actividades en un (01) subcomponente. A continuación, se presenta el avance registrado en la ejecución de la actividad que conforma este componente:

Fuente: Tabla N° 6 Iniciativas Adicionales 2022

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ P.C./ N.C
Iniciativas propuestas	Actualización del Código de Integridad	Capacitación realizada	Talento Humano	30/08/22	<b>80</b>	<b>P.C</b>
	Capacitación del Código de Integridad	Código de integridad Actualizado	Talento Humano	20/10/22	<b>80</b>	<b>P.C</b>

**Referencia** C: Cumplida

PC: Parcialmente Cumplida

NC: No Cumplida

Las actividades programáticas de este sub componente están encaminadas a la adopción, socialización y actualización permanente del CODIGO DE INTEGRIDAD, para que sirva de guía de acción para los servidores públicos, el Código reúne los valores de la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia, se busca que el Código haga parte del engranaje de las entidades de la Rama Ejecutiva; en análisis de la Política Integral de Talento humano se pudo evidenciar que en lo corrido del año se continúan con las capacitaciones programáticas y que se llevaron a cabo en los meses de mayo y junio después de la aprobación del Código de Integridad y de sus valores según Resolución 044 de 2022.

Se debe anotar que se está adelantando el cronograma de capacitaciones con el personal administrativo y operativo, en Comunicación asertiva para mejorar la atención al ciudadano y de la misma manera socializando los diferentes valores que componen el código de Integridad, los mismos que se viene aplicando para el personal que labora en la empresa UNIMOS S.A. E.S.P según cronograma de capacitaciones del 24 de mayo (personal administrativo) y 10 de junio de 2022 (personal operativo)

### 3. CONCLUSIONES

Conforme a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 124 de 2016, la Empresa Unimos SA ESP a través de la oficina asesora de Planeación, elaboró y publicó su Plan Anticorrupción 2022, contemplando los lineamientos definidos a este respecto en el documento denominado “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar el compromiso de la alta gerencia y de la Oficina de Talento Humano para con la capacitación del personal que labora en la empresa; sin embargo se debe seguir ejecutando y aprovechando los entes de capacitación externos; esto hará que el



porcentaje de cumplimiento del componente de INICIATIVAS ADICIONALES sea con un porcentaje óptimo.

Las observaciones que la oficina de control interno emite, son producto de la verificación de cada acción y los responsables de las estrategias implementadas y evaluadas. Por lo tanto se puede determinar que las acciones mediáticas para corregir o controlar los riesgos residuales e inherentes no se han cumplido a cabalidad, razón por lo cual se procederá a continuar con el monitoreo y control para posteriormente informa a la alta gerencia para la toma de decisiones.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar estricto cumplimiento a las actividades programadas con el fin de evitar que se materialicen posibles actos de corrupción e incumplimiento a la estrategia ordenada por el gobierno nacional a través de la ley 1474 de 2011 y evitar así las acciones disciplinarias que pudieren surgir con esta conducta; Esto teniendo en cuenta los niveles de cumplimiento y porcentajes descritos en este informe, así como las observaciones. Para que ojalá en la próxima evaluación y seguimiento se hayan subsanado.
- Se recomienda a la Oficina de Planeación para verificar y evaluar conjuntamente con la Oficina de Control Interno el cumplimiento a los planes de acción y la SOCIALIZACION de los mismos para que no se queden simplemente documentados sino por el contrario se actualicen y o modifiquen si es el caso en procura de la consecución de los objetivos institucionales.
- Se deja la recomienda a la oficina de Talento humano, continuar con las diferentes capacitaciones sobre el CODIGO DE INTEGRIDAD que fue aprobado el 2 de mayo del año en curso según resolución 044 de 2022,; puesto que este es un documento que busca entre otros objetivos: fomentar entre los servidores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública, que fortalezca y defienda lo público. De la misma manera recomienda subir toda información procedente de la oficina de Talento Humano y publicar las actividades de capacitación con el propósito de difundir la cultura de capacitación y de mejorar hábitos y fomentar los valores institucionales, así como las evidencias en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Se recomienda al líder del proceso de Atención al Cliente y Comercialización que se carguen los diferentes tramites en la página web de la entidad para que los usuarios y demás grupos de valor puedan hacer uso de estos trámites y servicios, de la misma manera se solicita a l líder que si bien es cierto se cumplen con los informes de PQRS trimestrales y cague en la plataforma SIUST Sistema de Información Unificado del Sector de Telecomunicaciones se carguen también en la página web más concretamente en el botón de transparencia en su totalidad y a su vez también se generen estrategias para disminuirlos o controlarlas.





Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.

NIT: 900292948-3

- Si bien es cierto se formuló la encuesta de satisfacción al usuario por parte del área de Atención al Cliente y comercialización; Se recomienda implementarla y consolidar la información de la satisfacción del cliente frente a nuestros servicio y atención para implementar acciones de mejora tendientes a prestar servicio de calidad. Esta información debe ser mensual y los consolidados de forma bimensual para ser presentados a gerencia para la toma de decisiones con copia a este despacho y Planeación para lo de su competencia.
- A la luz de la Ley 1474 de 2011" Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" se deben asegurar y dar cumplimiento a todas las actividades programáticas contempladas en el Plan; caso contrario se puede incurrir en sanciones de tipo disciplinario; en este orden de ideas la Oficina de Control Interno continuara y concertara con los diferentes líderes de proceso que se incluyen en la estrategia anticorrupción para mejorar las diferentes acciones de mejora para evitar la materialización del riesgo inherente y residual.

**JUAN ALBERTO VARGAS A.**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
UNIMOS S.A E.S.P



---

Carrera 5 No. 12 -04 - (+57) 2 7732333  
[www.unimosp.com.co](http://www.unimosp.com.co) - [unimos@unimosp.com.co](mailto:unimos@unimosp.com.co)  
Ipiales, Nariño, Colombia