



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**



**TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO  
Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Corte: 30 de diciembre de 2022.**

**Fecha de Presentación: 03 de enero 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:



<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://unimosp.com.co/inicio/files/Politica\\_de\\_administracion\\_del\\_riesgo.pdf](http://unimosp.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.

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



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

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	META O 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	80	P.C.
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Plataforma funcional	Atención al cliente y comercialización	12/04/21 al 30/05/21	80	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 en referencia al Subcomponente de RACIONALIZACION DE TRAMITES al pasar del 65% al 80% es decir aún se encuentra parcialmente cumplida.



De otra parte se pudo evidenciar que en las actividades de mejoramiento para seguimiento de trámites se cuenta con un avance mínimo al pasar del 65% al 80%; situación que se explica por qué se ha mejorado la plataforma que incluye GENERACION DE ALETRAS para revisar el estado actual del trámite y realizar trazabilidad del mismo por parte de la oficina de sistemas y del subgerente Comercial.

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 sentido se estará direccionando al líder del procesos para mejorar esta situación inmediatamente y que 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	100	C
	Actualizar la página Web de la entidad y redes sociales.	Página web y redes sociales actualizadas.	Sistemas y facturación	Permanente	100	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	100	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	100	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	100	C
	Rendición de cuentas a la comunidad y consejo municipal	Informe de evaluación de la audiencia pública	Planeación y Calidad	Primer cuatrimestre	100	C



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.

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.

Es necesario anotar aquí que se debe continuar diseñando por parte del líder de Planeación una verdadera Política de rendición de cuentas la cual se debe implementar y documentar en cada una de las etapas; podemos decir aquí que se cumplió con las actividades del subcomponente.

**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
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.	8/04/2022	100	C
	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	100	P.C.
Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones temáticas relacionadas con el	Plan de Capacitación con Temáticas de servicio al	Atención al Usuario y Comercialización - G. Talento Humano.	30/03/2022	100	P.C.



	mejoramiento del servicio al ciudadano.	ciudadano.				
<b>Normativo y procedimental</b>	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>
<b>Relacionamiento con el ciudadano.</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>100</b>	<b>C.</b>
	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>70</b>	<b>P.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 TRIEMESTRAL 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.

De la misma manera y teniendo en cuenta la solicitud por parte de este despacho para la realización de unas encuestas para medir la satisfacción del usuario se pudo evidencias que la oficina de Comercialización efectuó en campo las entrevistas de satisfacción y percepción de usuarios quien presentara a la línea estratégica y alta dirección los INFORMES DE SATISFACCION que son producto de la percepción del usuario frente a nuestros servicios y a la atención brindada; razón por la cual este subcomponente arrojará un índice porcentual



de cumplimiento del 60%, ( P.C) toda vez que NO se ha tabulada y ejecutado los indicadores de calidad respecto de la atención brindada.

**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 Pública	Información actualizada	Oficina de Planeación Sistemas y Facturación	Permanente	<b>100</b>	<b>P. C</b>
	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>90</b>	<b>P.C</b>
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, Facturación y Talento humano.	09/05/22	<b>80</b>	<b>P.C</b>
Monitoreo	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; se presentó a la Procuraduría general de la Nación el Informe ITA 2022 en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 evidenciado el cargue de la información el pasado 22 de septiembre del año 2022.

De la misma manera se ha efectuado controles posteriores a la actualización de la información suministrada y cargada 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; sin embargo el 90% se explica por la falta de aprobación de la Política de Archivo y la legalización de la gestión documental dispuesta en el PINAR Ley 594 de 2000.

**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	100	P.C
	Capacitación del Código de Integridad	Código de integridad Actualizado	Talento Humano	20/10/22	100	P.C

**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 realizó el cronograma de capacitaciones con el personal administrativo y operativo, en Comunicación asertiva para mejorar la atención al ciudadano y de la misma manera se actualizo en Código de Integridad y fue socializando con 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. el 24 de mayo se realizó con personal administrativo y 10 de junio de 2022 con el personal operativo existiendo para el caso los registros físicos y fotográficos



### 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; así como también un lineamiento especial que era la actualización del CODIGO DE INEGRIDAD de la empresa y por supuesto su aplicabilidad con los grupos de valor.

De la misma manera podemos concluir que en el componente No. 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION se ha efectuado controles posteriores a la actualización de la información suministrada y cargada 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; sin embargo el 90% se explica por la falta de aprobación de la Política de Archivo y la legalización de la gestión documental dispuesta en el PINAR Ley 594 de 2000.

Este despacho pudo evidenciar que en el componente No. 2. **RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**, el sub componente de **registro SUIT** está pendiente (50%); por lo que se recomienda expresamente al líder de proceso el cargue de la información a la plataforma toda vez que es de carácter legal (Ley 1712 de 2014), y a su vez mejora la calidad en la prestación de nuestros servicios frente al cliente potencial; en este sentido se **GENERA ALERTA TEMPRANA para evitar la materialización del riesgo.**

### 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.

De la misma manera y teniendo en cuenta la solicitud por parte de este despacho para la realización de unas encuestas para medir la satisfacción del usuario se pudo evidenciar que la oficina de Comercialización efectuó en campo las entrevistas de satisfacción y percepción de usuarios quien presentara a la línea estratégica y alta dirección los INFORMES DE SATISFACCION que son producto de la percepción del usuario frente a nuestros servicios y a la atención brindada; razón por la cual este subcomponente arrojará



un índice porcentual de cumplimiento del 60%, ( P.C) toda vez que NO se ha tabulada y ejecutado los indicadores de calidad respecto de la atención brindada.

- 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.
- 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.
- 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 estadística (Indicadores) 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 recomendara a los líderes de proceso que adelantes todas las actividades programáticas para cumplir a cabalidad con el PAAC y de todas las acciones de mejora recomendadas por este despacho.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Alberto Vargas A.", with a horizontal line drawn through it.

**JUAN ALBERTO VARGAS A.**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

UNIMOS S.A E.S.P





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

NIT: 900292948-3



---

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