



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



### 3er INFORME DE SEGUIMIENTO Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corte: 31 de diciembre de 2021.

Fecha de Presentación: 31 de diciembre de 2021



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



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

NIT: 900292948-3

## INTRODUCCIÓN

Atendiendo las directrices establecidas 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 2021**”, con corte a 31 de diciembre de 2021, 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 2021 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 2021 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 2021.

Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. Vigencia 2021, 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.





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

NIT: 900292948-3

## 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 2021, aprobado y adoptado mediante acto administrativo y acta de reunión del Comité Institucional de Gestion y Desempeño del 30 de enero de 2021. “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 2021, se ordena la publicación del documento en la página web de la empresa al igual que la socialización de piezas informativas dirigidas a los funcionarios de la entidad

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



Link: <https://unimosesp.com.co/wp-content/uploads/2021/02/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2021.pdf>



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

Por lo descrito se concluye que la entidad realizó la elaboración, socialización y publicación del PAAC, atendiendo la normatividad vigente y cumpliendo con el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, adoptado por Unimos E.S.P.

A continuación, se destacan de manera general diferentes aspectos objeto de la evaluación y se señalan algunas situaciones evidenciadas en el 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 2021.

**1. Componente Gestión del Riesgo de corrupción – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** - con un total de seis (06) actividades a ejecutar en cuatro (04) subcomponentes.

En la siguiente tabla se presenta el estado de las actividades programadas dentro del PAAC 2021 para este componente.

Fuente: Tabla N°1 Riesgos de Corrupción 2021

COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ PC/NC
Política Administración de Riesgos	Aprobación y divulgación política de Administración de Riesgos.	Política aprobada y socializada.	Gestión Gerencial – Oficina de Planeación	28/02/21	60	P.C
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Modificación mapa de riesgos de corrupción.	Nuevo Mapa de Riesgos de corrupción elaborado.	Oficina Planeación	10/03/21	100	C
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada y publicada.	Oficina Planeación	20/03/21	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	30	N.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



	Reporte de resultados de seguimiento en página web	Publicación de informes de Seguimiento por control interno	Control Interno	Cuatrimestral	<b>100</b>	<b>C</b>
--	--	--	-----------------	---------------	------------	----------

**Referencia**

**C:** Cumplida

**PC:** Parcialmente Cumplida

**NC:** No Cumplida

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)

Instrumento interpuesto como anexo 1 al Plan Anticorrupción el cual establece la metodología para la identificación, análisis, valoración, seguimiento y medición del riesgo; el cual contempla los lineamientos y especificaciones estipulados en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión 2 - 2015”, y la Circular 003 de 2017., emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, según el cual:

“La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías.

Para estos efectos, se tuvo en cuenta entre otros:

- (i) objetivos que se espera lograr,
- (ii) Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política;
- (iii) Acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido;
- (iv) Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política.”.

Dentro del proceso de adopción del PAAC vigencia 2021, la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., construye la matriz de riesgos de corrupción, instituyendo este documento como el mapa de riesgos para la estrategia, en cuyo contenido se identifican diecinueve (19) Riesgos de Corrupción dentro de nueve (09) 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 en el Plan de Manejo de Riesgos para su tratamiento se dejaron de ejecutar y no se han evidenciado avances significativos, sin embargo los controles existentes han hecho posible mantener los riesgos controlados por lo cual no se han materializado situaciones que comprometan o que pudieran afectar la gestión de los Procesos y por ende la función de la Entidad.

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-2020>

Y se corrobora con la siguiente captura de imagen de la página web de la entidad así:

## PLANES ESTRATEGICOS, SECTORIALES E INSTITUCIONALES

En virtud de lo señalado en el Decreto 612 de 2018, emitido por el Departamento Administrativo de la Función P estrategia de la entidad definida en el Direccionamiento Estratégico para la vigencia 2020 – 2023.


El plan de acción es la integración de los planes institucionales y estratégicos a través de los cuales UNIMOS S.A. del poder político.

### ACTOS ADMINISTRATIVOS DE ADOPCION

#### ACTA DE REUNION DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

Acta No.001 del 30 de enero de 2020

Resolución 031 de 2020."Por la cual se aprueban y adoptan los planes Institucionales y Estratégicos y se integran


 files/Resolucion\_No\_031\_Enero\_30\_de\_2020.pdf

 files/Plan\_Estrategico\_Institucional\_2020\_-\_2023\_PEI.pdf


 files/PINAR\_2020.pdf


 files/Plan\_Anual\_de\_Adquisiciones\_2020.pdf

 files/Plan\_de\_Trabajo\_Anual\_de\_Seguridad\_y\_Salud\_eb\_el\_Trabajo.pdf

 files/Plan\_Estrategico\_de\_RRHH.pdf

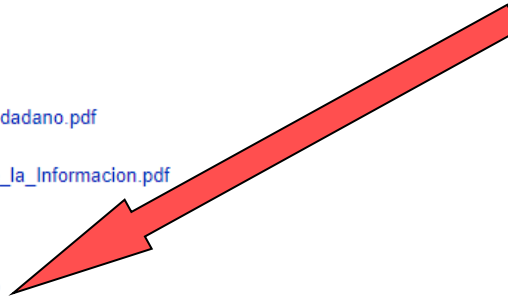
 files/PLAN\_SyPI.pdf

 files/Plan\_Anticorrupcion\_y\_de\_Atencion\_al\_Ciudadano.pdf

 files/PETI\_Plan\_Estrategico\_de\_Tecnologias\_de\_la\_Informacion.pdf

 Politica de administración del riesgo.

 Mapa de riesgos corrupción UNIMOS S.A. E.S.P.



A través de 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, estas son las siguientes:

- Aprobación y divulgación política de administración de riesgos, la política aún se encuentra en avance del 60% no se ha culminado su diseño y tampoco se han adelantado acciones de socialización y aprobación. Se recomienda retomar las actividades programadas en el componente de la estrategia.
- Socialización Interna del mapa de riesgos de corrupción institucional. esta actividad de socialización ya fue realizada con el personal administrativo de allí que se califica con el avance del 100% a pesar de ello en el anterior seguimiento se elevó la recomendación de incluirlo en el plan de inducción y reinducción de la oficina de talento humano, pero se ha hecho caso omiso y no ha sido divulgado ni difundido al personal administrativo como operativo de la entidad.
- Revisión trimestral al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción; No se ha efectuado ni la primera **Evaluación riesgo residual**, esto a pesar de que su periodicidad es cuatrimestral, la oficina de planeación no cuenta con evidencia de la presentación de esta verificación se había recomendado en el anterior informe su ejecución, pero igualmente se ha hecho caso omiso a las alertas suscritas por la oficina de Control Interno. Incumpliendo con esta tarea.

**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 2021 para este componente.

Fuente: Tabla N°2 Racionalización de tramites

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 comercializa	12/04/21	50	P.C



	Divulgación de trámites	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	Atención al cliente y comercialización.	30/04/21	<b>30</b>	<b>N.C.</b>
<b>Racionalización de Tramites</b>	Creación de plataforma para seguimiento de trámites	Plataforma funcional	Atención al cliente y comercialización	12/04/21 al 30/05/21	<b>30</b>	<b>N.C.</b>
<b>Interoperabilidad</b>	Mejora de procesos y procedimientos para la atención al usuario	Procesos y procedimientos actualizados	Atención al cliente y comercialización Oficina de Planeación	30/03/21	<b>100</b>	<b>C</b>

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

Busca 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.

Es así como el Plan Anticorrupción 2021 de UNIMOS Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A E.S.P., se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo y de desarrollo e implementación del Modelo Estándar de Control Interno, esto con el fin de aumentar la eficiencia de los procesos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan en la empresa.

Después de la entrevista con el personal 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 y a pesar de los consecutivos llamados de atención efectuado a través del contenido de los últimos informes de seguimiento, inclusiva de las evaluaciones llevadas a cabo frente a la estrategia de la vigencia 2020. **Se continúa haciendo caso omiso a las recomendaciones.** De todas las 05 actividades registradas, únicamente se han llevado a cabo dos (02), sus avances son lentos, por lo que nuevamente se insiste y solicita a Alta Dirección, a la oficina asesora de planeación y a la Subgerencia de la División Comercial y de Atención al Cliente, que se tenga en cuenta esta situación para que se retomen estas actividades y sean cumplidas a cabalidad, de igual manera se requiere de la aplicación de correctivos ya sean de tipo administrativo o disciplinario frente a posibles responsables en la omisión de la ejecución de las actividades programadas para este componente tan importante de simplificación, agilidad y reducción en la tramitología para el cliente o usuario de nuestra entidad, el cual es el canal de participación de la ciudadanía, Hasta la fecha y como se dio a conocer en un informe anterior, se ha realizado el levantamiento del inventario de trámites, sin embargo aún requiere establecer su consolidado. Se recuerda que se adelantaron acciones para la obtención de usuario y





contraseña para el acceso a la plataforma de SUIT, pero no se han adelantado acciones para lograr el registro de los trámites en dicha plataforma.

**3. Componente Gestión del Riesgo - RENDICIÓN DE CUENTAS:** Con un total de cinco (05) 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

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	<b>20</b>	<b>N.C</b>
	Actualizar la página Web de la entidad y redes sociales.	Página web y redes sociales actualizadas.	Sistemas y facturación	Permanente	<b>100</b>	<b>C</b>
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	<b>10</b>	<b>N.C</b>
	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	<b>10</b>	<b>N.C</b>
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Diseño de la Política de Rendición de cuentas, alineación con acuerdos de paz.	Divulgación de la política en pagina web	Gestión Gerencial Planeación y Calidad	30/03/21	<b>20</b>	<b>N.C</b>
	Crear e incluir en la rendición de cuentas preguntas de la comunidad	Plan de capacitación ejecutado.	Planeación y Calidad – ESAP.	Semestral	<b>10</b>	<b>N.C</b>

**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.

Este componente formulado dentro de la estrategia del Plan Anticorrupción 2021, incluye los diferentes subcomponentes definidos en ella: Información de calidad y en lenguaje comprensible; diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones; incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, y evaluación y retroalimentación de la gestión institucional.



Sobre el seguimiento y verificación realizada al Componente Rendición de Cuentas es importante señalar que de las 06 actividades registradas y que son de aplicación permanente, hasta la presente evaluación **NO SE HAN ADELANTADO ACCIONES NI LEVANTADO EVIDENCIAS** se encuentran en rezago cinco de ellas con avances porcentuales casi nulos, tal como se puede observar en la matriz de seguimiento, esto por no haberse realizado todavía o por NO existencia de evidencia de haberse desplegado. Por su parte el denominado “PLAN DE RENDICION DE CUENTAS” documentó que según entrevista al jefe de planeación se encuentra en su elaboración no como política sino como un Manual que aún no ha sido entregado. Por lo tanto Nuevamente se insiste en recomendar que se busque cuanto antes que las actividades programadas avancen y así logren alcanzar la meta deseada, se deben continuar con las acciones del caso, para no dejar este ítem del componente sin cumplir un grado de porcentaje significativo para el último cuatrimestre.

Así las cosas, esta oficina de Control Interno, insiste en presentar con todo respeto las siguientes Observaciones y sugerencias:

Implementar una verdadera estrategia anual de rendición de cuentas en cumplimiento de los lineamientos del manual único de rendición de cuentas (...), esto en vista de que la actividad de rendición de cuentas se realiza de manera conjunta con la administración Municipal.

Sin embargo, es pertinente recalcar que la estrategia de Rendición de cuentas en nuestra entidad aun no cuenta con la implementación requerida, se debe implementar y documentar cada una de las etapas, y establecer el proceso como tal; por lo que el avance reportado hasta el **momento aun no es el adecuado**.

Se espera, que se adelanten las labores necesarias para culminar con el diseño de la Estrategia de rendición de cuentas, se construya, apruebe y socialice el Plan o Manual de Rendición de Cuentas para la entidad de conformidad con los lineamientos establecidos en él, de manera que los resultados de este proceso queden plasmados en un informe de evaluación de la estrategia, sean divulgados a los actores identificados y a la ciudadanía en general, y publicados en el la página web de la empresa; lo anterior, considerando que a partir de dichos resultados se deberá elaborar y divulgar el plan de mejoramiento a que haya lugar. Igualmente, incluir dentro de dicha Estrategia de rendición de cuentas la promoción y divulgación del Plan Anticorrupción, dándolo a conocer interna y externamente, así como su seguimiento y monitoreo.

#### **4. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO:** Con un total de ocho (08) actividades, distribuidas en cuatro (04) subcomponentes

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



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.	8/04/2021	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	C.
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.	30/03/2021	100	C.
Normativo y Procedimental.	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de Gestión de PQRS.	Atención al Usuario y Comercialización	Trimestralmente	100	C.
	Actualizar procesos internos para la gestión de las peticiones quejas y reclamos.	Procedimientos de PQR estandarizados	Planeación y Calidad - Atención al Usuario y comercialización	30/04/21	100	C
	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	30/04/21	60	P.C.
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	10/05/21	100	C.
	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	0	N.C



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

NIT: 900292948-3

**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.

En lo que respecta al seguimiento y verificación realizado al Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, se observó que se ha avanzado en un 100 por ciento en Seis (06) de las ocho (08) actividades programadas para la Vigencia, una (01) actividad parcialmente cumplida con un 60% y una actividad que no tiene ninguna evidencia de su realización ni avance por ello, es necesario seguir fortaleciendo este componente, para dar cumplimiento en el siguiente seguimiento y evaluación, **en especial las que competen al área de comercialización y que representan la naturaleza del presente componente como es 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, que demuestra que la última publicación de este informe fue en diciembre de 2020, quedando pendiente los informes mensuales desde el mes de enero a agosto de 2021, incumpliendo esta tarea**



## Indicadores de Atención al Usuario

Detalles

Publicado: 15 Diciembre 2017

### INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO UNIMOS S.A. E.S.P.

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2012. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2012.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2013. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2013.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2014. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2014.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2015. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2015.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2016. [files/2018/informes/Indicadores-de-Atencion-al-Usuario-Ao-2016.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2017. [files/2018/informes/Indicadores-de-atencion-al-usuario-ao-20171.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2018. [files/2018/informes/Indicadores-de-atencion-al-usuario--2018.pdf](#)

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO. AÑO 2019. [files/Indicadores\\_2019\(1\).pdf](#)

INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO AÑO 2020 [files/transparencia 2020/Indicadores\\_calidad.pdf](#)



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

Se detecta que las actividades a cargo de esta subgerencia están quedando rezagadas, detectando una actitud negligente por parte del líder de este proceso. De allí que en procura del mejoramiento continuo se espera que para la próxima evaluación tanto del segundo componente como también del componente cuarto que se está revisando nuevamente en este informe, se espera que para la próxima evaluación sea distinta la situación y se haya dado cumplimiento a lo programado con el desarrollo de las acciones del caso, sobre aquellas actividades programadas que todavía no han alcanzado la meta deseada, teniendo en cuenta las fechas establecidas para su realización. De igual manera, a lo que respecta a la identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, se recomienda tener en cuenta el contenido y reglamentación difundida en la **Acción Preventiva IUS-E-2021-184102 de abril 22 de 2021 emitida por la Procuraduría Provincial de Ipiales mediante la cual insta al cumplimiento de la Constitución Política, la Ley en lo relacionado con la CONTESTACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN establecido en el artículo 23 CN, igualmente regulado en la Ley 1755 de 2015 y en la que advierte que la omisión a esto, será causal de la Acción Disciplinaria correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la ley 734 de 2002**

A pesar de que para este componente se han implementado mecanismos de comunicación interna, que han facilitado el enlace directo en la mayoría de procesos y la alta gerencia, la parte de comunicación e información externa no ha sido la idónea, máxime cuando no se han publicado hasta la fecha los informes trimestrales de análisis de PQRS, por ello se pide se cumpla con esta publicación lo antes posible.

En cuanto al relacionamiento con el ciudadano se ha podido evidenciar que para la vigencia 2021, dentro del cronograma de actividades se encuentra establecido que con periodicidad trimestral se deberían 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; **Hasta el momento NO se ha llevado a cabo esta medición a pesar de que por parte de la oficina de Control Interno se realizó la asesoría y el acompañamiento para la aprobación del formato de medición; NO se conoce las condiciones y actividades que se han programado para su seguimiento, de allí que tampoco se tiene evidencia de la programación o procedimiento para la realización de esta actividad con el personal de atención al ciudadano. Por eso el porcentaje de avance es Cero (0).**

Dentro de la evaluación y seguimiento del Subcomponente de Relacionamiento con el ciudadano, se incluyeron actividades tendientes a efectuar una caracterización de los ciudadanos – usuarios- grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad; Así como, 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 de mejora.





En el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, a través de la cual se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano que lo ubica como eje central de la administración pública, y propende porque la gestión del servicio al ciudadano deje de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos.

Si bien, dicho diagnóstico no ha sido levantado al interior de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P, las acciones que fueron incluidas por cada subcomponente de este componente en el Plan Anticorrupción 2021 permitirían determinar los aspectos necesarios de mejora, ya que se están incorporando muchas de las sugeridas en la Estrategia, como por ejemplo se han implementado nuevos formatos de acceso a la plataforma web y se avanzó en la aplicación y funcionamiento de una mesa de ayuda virtual, la cual servirá de herramienta indispensable para mejorar la comunicación entre usuarios y empresa, al igual que la cultura de la autoayuda en el evento de atender daños u errores más frecuentes en la prestación del servicio sin necesidad de esperar el desplazamiento de un operativo de la entidad ahorrando tiempos y calidad de atención.

Se especifica que la publicación dentro del mismo link relacionada con los niveles de calidad y de prestación de los servicios de telefonía e internet, estos se publicaron solo hasta el primer trimestre de 2017, en razón a que por virtud y disposición de la resolución No. 5010 de 2017, esta información solo debe ser aportada por los PRST que a nivel nacional representen el 5% de los clientes totales de internet, tal como se puede evidenciar en la siguiente captura de pantalla.



## Indicadores de Calidad del Servicio

### Detalles

Publicado: 15 Diciembre 2017

#### INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO. TPBCL.

AÑO 2012. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL\\_-Ao-2012.pdf](#)

AÑO 2013. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL\\_-Ao-2013.pdf](#)

AÑO 2014. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL\\_-Ao-2014.pdf](#)

AÑO 2015. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-servicio-de-voz-TPBCL\\_-Ao-2015.pdf](#)

AÑO 2017. [files/2018/informes/indicadores-calidad-servicio-de-voz-tpbcl-ao-2017.pdf](#)

#### INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO. INTERNET %TDF,VTD Y RET.

AÑO 2012. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-Internet\\_-TDFVTD-Y-RET\\_-Ao-2012-.pdf](#)

AÑO 2013. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-Internet\\_-TDFVTD-Y-RET\\_-Ao-2013-.pdf](#)

AÑO 2014. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-Internet\\_-TDFVTD-Y-RET\\_-Ao-2014.pdf](#)

AÑO 2015. [files/2018/informes/Indicadores-Calidad-Internet\\_-TDFVTD-Y-RET\\_-Ao-2015.pdf](#)

AÑO 2016. [files/2018/informes/indicadores-calidad-internet-tdfvtd-y-ret-ano-2016-1.pdf](#)

AÑO 2017. [files/2018/informes/indicadores-calidad-internet-tdfvtd-y-ret-1trim-2017.pdf](#)



**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:

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	100	C
	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	Permanente	100	C
	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 y Facturación.	09/05/21	60	P.C
	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	100	C

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, se debe mencionar que las actividades programadas para este componente estaban dispuestas para su ejecución con periodicidad permanente, cabe resaltar el trabajo y esfuerzo tanto de la Alta dirección como de la oficina Asesora de planeación y del jefe de sistemas y facturación, con lo que se ha podido establecer un



**CUMPLIMIENTO PARCIAL**, esto en razón a que tres de las cuatro actividades programadas ya han sido cumplidas y queda una con un 60% de avance quedando pendiente la aplicación del Narrador, para terminar de adecuar el canal electrónico en la página web para el acceso de personas en condición de discapacidad, sin embargo otras condiciones de acceso e infraestructura, no se han podido realizar, por razones de tipo financiero y los contratiempos de la pandemia; pero indica que se encuentra en diseño y elaboración de la señalización en lenguaje **braille** para la oficina presencial de atención al usuario, donde se estará realizando información a personas con discapacidad visual o ciega para poder escribir y leer,.

**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:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	%	ESTADO C/ P.C./ N.C
Iniciativas propuestas	Capacitación del Código de Integridad	Capacitación realizada	Talento Humano	13/03/21	0	N.C
	Actualizar el código de Integridad y reemplazar el código de ética existente	Código de integridad Actualizado	Talento Humano	30/06/21	0	N.C

Este nuevo componente que forma parte de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano comprende la definición y mitigar la efectivización de Conflicto de Intereses Los conflictos de intereses pone en riesgo la obligación de garantizar el interés general del servicio público y afectan la confianza ciudadana en la administración pública. Por ello, la Empresa UNIMOS S.A. E.S.P. está comprometida en identificar las situaciones en las que puedan generarse intereses personales en su gestión y que puedan influir en el cumplimiento de su misión, en beneficio particular, afectando el interés público.

Las actividades programadas 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, con su inclusión en el componente de Política de Talento Humano, para orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor.

La actividad de capacitación con fecha de realización hasta el 13/03/21 no cuenta con la evidencia de su realización por lo cual obtiene una calificación de **ceros (0)**.

La otra actividad de actualización del código de integridad programada hasta el 30/06/21, tampoco fue cumplida, esto a pesar de que la oficina de control interno realizó la recomendación en el pasado informe y en la vigencia anterior 2020, proyectó para su revisión y aprobación tanto el documento contentivo del Código de Integridad al igual que el acto administrativo de adopción, haciendo caso omiso a este deber, máxime cuando el componente es el corazón de la política de Talento Humano dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. De allí que nuevamente esta oficina, invita al funcionario responsable del área de Talento Humano a cumplir con la actividad de



elaboración, aprobación y socialización de este importante documento y carta de navegación para la integridad y transparencia en la función de los servidores públicos de la empresa.

### 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 2021, contemplando los lineamientos definidos a este respecto en el documento denominado “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

No obstante, lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció la necesidad de dar aplicabilidad a su contenido, puesto que si bien es cierto la estrategia está diseñada de acuerdo a las necesidades de la empresa, pero se han quedado en letra muerta de allí las observaciones y las recomendaciones que esta oficina a incluido y relacionado a lo largo del presente informe.

Para determinar el avance en el cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción 2021, se tiene en cuenta el siguiente criterio:

Acogiendo la Matriz de riesgo sugerida en la Guía para la administración del Riesgo de Función Pública – 2014, la medición de los riesgos de proceso y proyecto se hará a través de la tabla de probabilidad e impacto así:

Probabilidad		Zona de Riesgos (Procesos y proyectos)					
<b>PROBABILIDAD</b> ↑	Casi seguro	5	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
	Probable	4	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
	Posible	3	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
	Improbable	2	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
	Rara vez	1	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
<b>Impacto</b>			1	2	3	4	5
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
			<b>IMPACTO</b> →				

Fuente: política de riesgos [www.unimosp.com.co](http://www.unimosp.com.co)





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 al menos el 35% de las tareas aún continúan sin ejecutar y actividades pertinentes a cada subcomponente, y que a pesar de las recomendaciones y resultados no tan aceptables emitidos en el contenido y resultado de los dos anteriores informes de seguimiento estos no se han acatado y por ello **NO SE HAN CUMPLIDO A CABALIDAD**; de allí que se solicita a través del presente informe a la alta dirección de la entidad: Se establezca para la próxima evaluación de los meses de septiembre – octubre – noviembre y diciembre de 2021 se cumplan las metas y logren los porcentajes, al igual que los propósitos de la estrategia, así mismo se tomen las medidas correctivas pertinentes tanto para el logro de la gestión, se estudie o compulse copias para establecer responsabilidades en materia disciplinaria frente a las obligaciones de los funcionarios encargados de las tareas encomendadas y la posible negligencia en el cumplimiento de funciones y deberes no lo hacen adecuada y efectivamente.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta las fechas de seguimiento y publicación, cada (4) meses programados, se recomienda que las actividades de cada componente, se ejecuten en periodos cuatrimestrales, lo anterior para que las acciones puedan medirse concordantemente.
- 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 requiere que los planes de acción y las estrategias que la entidad programe a través de la oficina de planeación, no solo se queden en documentos debidamente aprobados, sino que se les de vida a través de la aplicación y que sus directivos los conozcan perfectamente, por ello es importante la **SOCIALIZACION** y explicación anticipada de los mismos, especialmente a las áreas involucradas y que tienen a cargo desarrollar o ejecutar actividades y entregar resultados o productos.
- En el seguimiento se observó que en diferentes actividades se establecen dos áreas responsables para ejecutar una actividad, sin embargo, se evidenció en el reporte del avance que las áreas no están desarrollando dichas tareas conjuntamente, en algún caso se trabaja en la gestión por separado, así mismo se reporta avances diferentes sobre una misma actividad, observando falta de comunicación entre las dependencias involucradas e incoherencia en la información reportada.
- Se observó en el seguimiento que el Plan de Anticorrupción tiene establecidas actividades que fueron también programadas en vigencias anteriores, pero que se incluyeron nuevamente en la presente vigencia y tampoco se les está dando aplicación





configurándose una evidente acción de copiar y pegar al documento sin verificar su verdadera construcción.

- Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo en las áreas que deben ejecutar acciones en conjunto, en el caso que no sea posible establecer el alcance por cada área, para lograr el cumplimiento de las mismas y asegurar un reporte de avance coherente frente a las acciones ejecutadas.
- Se recomienda revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que como actualmente se encuentra determinadas no es posible medir su avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representa frente a las actividades programadas.
- Se recomienda a la oficina Asesora de planeación realice la evaluación a la gestión del riesgo residual y presente los informes a gerencia, mismos que tienen periodicidad cuatrimestral y hasta el momento no se ha cumplido con ninguno de ellos.
- Se recomienda a Talento humano, se brinde la capacitación cuanto antes sobre el CODIGO DE INTEGRIDAD, 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. Consolidar la integridad como principal aspecto en la prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los servidores y la cultura de las entidades. Apropiar los valores que caracterizan la gestión pública y los comportamientos asociados a los mismos. Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que contravengan los valores del servicio público. Brindar orientaciones para la implementación de la política y código de integridad de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Así mismo realizar la encuesta de satisfacción al usuario por parte del área de Atención al Cliente y comercialización; Si bien la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de los consumidores, es vital que todos valoremos la importancia de la satisfacción del cliente y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar y mejorar nuestra empresa, Estas son las razones principales por las que la satisfacción del cliente debe ser un tema prioritario en nuestra entidad:
  - ✓ Es un indicador para saber si un consumidor realizará otra compra.
  - ✓ Es un elemento que nos diferencia de la competencia.
  - ✓ La satisfacción del cliente nos ayuda a reducir la rotación de clientes.
  - ✓ Aumenta el ciclo de vida del cliente.
  - ✓ Nos ayuda a incrementar las referencias positivas y a generar más clientes y retener con los que se cuenta



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

NIT: 900292948-3

## **TERCERA ALERTA PREVENTIVA**

La Entidad debe asegurar el cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 de lo contrario podría incumplir lo establecido por el conocido ESTUTO ANTICORRUPCION en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

*Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.*

*Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

**E incurrir en posibles faltas de tipo disciplinario, por no acatar las obligaciones de los servidores públicos que se encuentran al frente de las entidades gubernamentales de orden nacional o territorial.**

Así las cosas, la Oficina de Control Interno concertará, con las áreas responsables de las actividades incumplidas, las acciones de mejora y/o acciones de seguimiento y continuidad a que haya lugar y procede a solicitar la publicación en la página web del presente resultado del segundo seguimiento al PAAC.

Responsable del seguimiento de la estrategia	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Nombre:	WILMER J. MORALES ACOSTA
Firma:	

