



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



1er INFORME DE SEGUIMIENTO Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Corte: 30 de abril de 2023.

Fecha de Presentación: 09 de mayo de 2023



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

INTRODUCCIÓN

En alusión a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y 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 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 “**Primer Informe de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2023**”, con corte a 30 de abril de 2023, 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 2023 de la entidad que fueron constatados se muestran a continuación.

1. METODOLOGÍA

La oficina de Control realiza un revisión a la matriz de riesgos de corrupción y el correspondiente conjuntamente con la Oficina de Planeación; identificando 9 posibles probabilidades de impactos negativos y de la misma manera el análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC, aprobado para la vigencia 2023 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 2023.

Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. Vigencia 2023, 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 2023, aprobado y adoptado mediante acto administrativo y acta de reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 28 de enero de 2023. “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 2023, 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 2023, se encuentra publicado en la página web www.unimosesp.com.co el link de los planes institucionales correspondientes a la vigencia 2023 es:

<https://unimosesp.com.co/wp-content/uploads/2023/02/Plan-Anticorruptcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2023.pdf>. Sin embargo no se puede evidenciar la captura de imagen aun, pues de debe anotar con gran preocupación que la página oficial se encuentra en actualización por cambio de proveedor del Hosting, razón por la cual se debe acelerar el proceso de cargue de toda la información y migración de lo consignado en el sitio web oficial de la empresa UNIMOS S.A E.S.P.



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 2023.

1. Componente Gestión del Riesgo de corrupción – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. - con un total de cinco (05) actividades a ejecutar 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°1 Riesgos de Corrupción 2023

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	10/02/2023	100	C
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.	Metodología socializada y publicada.	Oficina Planeación	20/02/2023	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	34	N.C
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al	Control Interno	Cuatrimestral	34	N.C



	Reporte de resultados de seguimiento en página web	Publicación de informes de Seguimiento por control interno	Control Interno	Cuatrimestral	34	N.C
--	--	--	-----------------	---------------	----	-----

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

La Oficina de Control interno hace seguimiento y verificación de 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

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 2015, 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 2023, la empresa UNIMOS S.A. E.S.P., actualizo conjuntamente con la Oficina de Planeación y Control Interno quien a su vez realiza control y seguimiento de la matriz de riesgos de corrupción, instituyendo este documento como el mapa de riesgos para la estrategia, en cuyo contenido se identifican veinte dos Riesgos de Corrupción, es decir se mantiene los que se registraron en la matriz del año inmediatamente anterior, lo que implica seguir manteniendo los diferentes controles respectivos dentro de 8 macro procesos y los subprocesos, incluyendo la posibilidad de que por acción u omisión, se pueda desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, de la misma manera 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, en el periodo de seguimiento y finalmente las acciones de contingencia ante una posible materialización-

De acuerdo con el seguimiento y verificación realizado por la Oficina de Control Interno en anexo No. 2 del PAAC 2023; en la matriz de los riesgos de corrupción se identifican en 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 y un nuevo proceso con probabilidad de riesgo que es la Gestión Jurídica denominado Falsificación de documentos y cotizaciones elevadas; con probabilidad moderada y baja; de la misma manera se puede evidenciar que las acciones definidas en el Plan de Manejo de Riesgos para su tratamiento se han venido ejecutando según lo establecido, logrando con esto que aunque los riesgos continúan abiertos, 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 para esta vigencia.

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, sin embargo como lo hemos anotado anteriormente el proceso de ACTUALIZACION DE LA PAGINA, por el cambio del proveedor del Hosting implica que la información no este publicada y de fácil acceso a la opinión pública como lo regula la Ley de transparencia y acceso a la información publica Ley 1712 de 2014. El link para revisar la información de manera parcial es el siguiente:

<http://unimosesp.com.co/inicio/index.php/features/planes/ano-2023>

Al corroborar la anterior información se puede evidenciar que se encuentra en el botón de transparencia, sin embargo es necesario manifestar que la Empresa UNIMOS S.A E.S.P se encuentra en una actualización de su página web, toda vez que se ha cambiado de PROVEEDOR DEL HOSTING por presentar falencias en el sitio Web al momento de cargar la información en la página oficial, razón por la cual se migra la información y se continua con el proceso de actualización de la página oficial de UNIMOS S.A E.S.P, cabe anotar que se mantiene los otros mecanismos de acceso a la información de los datos abiertos y la comunicación con los diferentes grupos de valor mediante Facebook, insta gran y canal whatsapp.



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 en este componente, estas son las siguientes:

- Actualización del mapa de riesgos y la construcción del nuevo mapa de riesgos de corrupción, el cual se encuentra en un avance proactivamente del 100% ya que se encuentra elaborado y aprobado con el nuevo PAAC 2023 en Acta No. 001 del Comité de Gestión y Desempeño.
- 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% se recomienda incluirlo en el plan de inducción y reinducción de la oficina de talento humano, para que en lo consecutivo sea conocido tanto por el personal administrativo como operativo de la entidad.
- Revisión cuatrimestral al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción; ya se está realizando la **Evaluación del riesgo residual**, con periodicidad cuatrimestral y esta actividad se encuentra en ejecución. Se califica esta tarea como N.C toda vez que no se ha cumplido en su totalidad.
- En alusión a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y lo establecido en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 y al 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 elaboro y pone a disposición de los interesados y la ciudadanía en general, el **“Primer Informe de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2023”**, quedando pendiente los otros dos informes; razón por la cual su avance es de 34%.



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	Actualización del inventario de trámites de Atención al Usuario y Comercialización	Inventario de trámites actualizado	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	10/02/2023	30	NC
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	28/04/2023	10	NC
Racionalización de Tramites	Divulgación de trámites.	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	28/04/2023	30	NC
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Tramites registrados en SUIT	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	07/06/2023	10	NC
Interoperabilidad	Aprobación de procesos y procedimientos para la atención al usuario.	Procesos y procedimientos mejorados.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. Oficina de Planeación. Gerencia. 	15/04/2023	80	PC

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.



Evidenciando las actividades del este Componente, podemos manifestar que si bien es cierto se tiene actualizado el inventario de tramites e incluso se envió al SUIT la solicitud de aprobación de trámites, aun NO se cuenta con la correspondiente autorización y registro en la plataforma SUIT, es por ello que el avance del componente No. 2 del PAAC 2023 es muy lento, de esta manera se recomienda hacer seguimiento a dicha solicitud, los avances tanto en actualización de trámites y en la racionalización presentan un 30 y 10% respectivamente, la explicación ya se manifestó, incluso no se puede evidenciar en la página ya que se encuentra en actualización y el cargue de la información es lento.

En lo que respecta a subcomponente de Interoperabilidad se puede evidenciar un cierto grado de avance significativo toda vez que los procesos y procedimientos del área de Atención al Ciudadano ya se encuentran caracterizados y con su respectivo flujograma, sin embargo falta la aprobación por parte de la alta dirección, esto permite que el estado de dicho subcomponente que pertenece al componente No. 2 del PACC “Racionalización de Tramites” presente un estado de P.C parcialmente Cumplida (80%).

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

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.	• Oficina Financiera y Contable.	Permanente	20	NC
	Actualizar el botón de transparencia de cuentas en la página Web de la entidad y redes sociales.	Actualización botón de transparencia.	• Oficina de Sistemas y facturación.	Permanente	30	NC
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Generar espacios de participación ciudadana para interactuar sobre la gestión de la empresa.	Reporte del informe de Gestión en página web oficial.	• Oficina de Planeación.	Permanente	30	NC
	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de canales de información, redes sociales y página web oficial.	Chats.	• Oficina de Sistemas y facturación.	Permanente	40	NC



Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Implementación de la estrategia en página web y redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia. Oficina de Planeación. 	17/03/2023	15	NC
	Rendición de cuentas al concejo municipal.	Informes de gestión socializados con la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia. Oficina de Planeación. 	Solicitud del Concejo Municipal	10	NC

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.

en virtud de lo dispuesto en la ley 1712 de 2014 el estado colombiano pretende mantener en continua comunicación con los grupos de interés y manejar una información pública que sea de total acceso a la opinión pública, razón por la cual las empresas estatales deben publicar toda su gestión institucional en el sitio web, de esta manera podemos manifestar que al tener esa dificultad la página de la empresa los informes, decretos, normatividad, y toda la gestión de la empresa unimos esta parcializada teniendo en cuenta la migración nuevo hosting y la correspondiente actualización de la página web, es por ello que los indicadores están bajos, esperamos que en el desarrollo de la vigencia se mejore los porcentajes, desde ya la oficina de control interno exhortara a la línea estratégica para tal fin; La estrategia formulada para este componente dentro del Plan Anticorrupción 2022, incluye la actualización permanente del botón de transparencia y la producción y manejo de 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 se encuentran en rezago cinco (5) de ellas con avances porcentuales demasiado bajos 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 la denominado "estrategia de rendición de cuentas" documentó que según entrevista al jefe de planeación se encuentra en su elaboración pero aún no se publica precisamente por la actualización de la página y por qué aun el proceso de rendición de cuentas del ente territorial se desarrolla aproximadamente en el segundo semestre del año para los entes descentralizados del municipio como lo es la empresa unimos E.S.P. la meta del 100% se alcanzara cuando se aborde el primer proceso de rendición de cuentas en el municipio.



4. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: Con un total de seis (06) 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 proceso de comercialización y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Estrategias identificadas y aplicadas.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. Oficina de Planeación. Gerencia. 	Permanente	80	PC
	Realizar informes trimestrales de análisis de PQRSD y definir Estrategias que permitan disminuirlas.	Informes de Gestión de PQRSD	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	Trimestral	25	NC
Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de Capacitación con temáticas de servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Control Interno Disciplinario y Talento Humano. 	15/03/2023	30	NC
Normativo y Procedimental	Actualización de procedimiento para la atención de PQRSD.	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. Oficina de Planeación. Gerencia. 	30/04/2023	80	PC
	Actualización de procedimientos para la racionalización de trámites	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. Oficina de Planeación. Gerencia. 	30/04/2023	80	PC
Relacionamiento con el ciudadano.	Realizar mediciones aleatorias de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de Satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. 	Cuatrimestral	50	NC



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 80 por ciento en los procedimientos para la atención y seguimiento de PQRSD, esto a razón en primera instancia al establecimiento de mecanismos de comunicación directa entre los proceso de comercialización y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora en los reportes mensuales al SUIT de los indicadores de calidad que realiza la Subgerencia de Comercialización y el seguimiento de la Oficina de Control Interno que realiza el control y monitoreo semestral de las PQRSD, sin embargo el avance en las otras actividades de los demás subcomponentes (cuatro) con sus respectivas actividades programadas para la Vigencia 2023 en este primer cuatrimestre no han avanzado satisfactoriamente, en tal sentido se exhortara a mejorar los procesos de capacitación mediante encuestas de satisfacción del usuario con sus respectivos **indicadores de gestión** y encuestas para medir las necesidades de capacitación en los procesos de atención al usuario que mejoren la atención a nuestros usuarios y por supuesto permitan garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Pública en este caso UNIMOS S.A E.P.S.

En consecuencia y en procura del mejoramiento continuo se espera que para la próxima evaluación tanto del segundo componente como también del componente cuarto que se esta revisando 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.

En cuanto al relacionamiento con el ciudadano se ha podido evidenciar que para la vigencia 2023, dentro del cronograma de actividades se encuentra establecido que con periodicidad trimestral se realizaran 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 y NO se cuenta con el diseño de estrategias que permitan disminuir el índice de gestión en el manejo de PQRSD. En consecuencia lo que debemos aplicar son acciones de mejora para dinamizar dicho componente.

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.

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	30	NC
	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	30	C
Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan de Capacitación con temáticas de servicio al ciudadano.	. Control Interno Disciplinario y Talento Humano.	15/03/2023	30	P.C
Normativo Procedimental.	Actualización de procedimiento para la atención de PQRSD.	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. Oficina de Planeación. Gerencia.	30/04/2023	30	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, sin embargo el proceso de actualización de la página debido a las razones antes expuestas no permite desplegar los subcomponentes habida cuenta la falta de verificación de la información consignada y migrada al nuevo sitio web; es decir, las actividades 5.1 y 5.2 están rezagadas y su cumplimiento es mínimo, razón por la cual su calificación en N.C, y el mapa de calor está en su nivel más bajo, de esta manera se deben tomar las medidas preventivas y correctivas del caso con los líderes del proceso.

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** en el cumplimiento tendiente a la aplicación de mecanismos para mejorar la atención a personas en condición de discapacidad, esto debido a razones de tipo financiero y los contratiempos presupuestales. Esto indica que se encuentra en diseño y elaboración de la señalización en lenguaje **braille** por parte de la oficina de atención al usuario, donde se estará realizando información a personas con discapacidad visual o ceguera para poder escribir y leer.

6. Componente INICIATIVAS ADICIONALES: - Compuesto por dos (02) actividades y dos (02) 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
Ética y conflictos de interés	Fortalecimiento al Código de Integridad	Capacitación del Código de integridad realizada	Control Disciplinario y Talento Humano	13/03/21	40	NC
Prevención disciplinaria	Elaborar un Plan de Prevención Disciplinaria para UNIMOS S.A. E.S.P.	Plan elaborado y aprobado	Control disciplinario y Talento Humano	30/06/21	30	NC

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 ponen 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, en la actividad 6.1 se entrevista al líder del proceso de Talento Humano quien manifiesta



que se realizó la socialización del código en los procesos de inducción y reinducción y se planificó nueva capacitación en el Código de Integridad; en tal sentido el indicativo asciende al 50%, para completarlo en el próximo cuatrimestre de la vigencia 2023.

Por su parte las actividades de capacitación ejecutadas también fueron enfocadas a realizar la socialización del régimen disciplinario para los servidores públicos, la cual fue dirigida a los trabajadores de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. La socialización y capacitación de estos dos documentos son la 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 2023, contemplando los lineamientos definidos a este respecto en el documento denominado “Guía para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

No obstante, la Oficina de Control Interno evidenció que la página web se encuentra habilitada **parcialmente** y por ello la necesidad de actualizar de inmediato el sitio web de la entidad; esto debido al cambio de proveedor del hosting y así poder dar aplicabilidad a su contenido y accesibilidad a la opinión pública en virtud de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 “**Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional**”, de la misma manera informar por parte del área de comunicaciones del área Jurídica a los entes de control de dicha eventualidad mediante comunicado oficial, situación que puede generar contratiempos en el cargo y supervisión de la información por parte de los mismos entes de control.

De otra parte y en referencia a la atención con el ciudadano se ha podido evidenciar que para la vigencia 2023, dentro del cronograma de actividades se encuentra establecido que con periodicidad trimestral se realizarán 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 y NO se cuenta con el diseño de estrategias que permitan disminuir el índice de gestión en el manejo de PQRS. En consecuencia lo que debemos aplicar son acciones de mejora para dinamizar dicho componente.

Con el propósito de mejorar la atención al ciudadano en condiciones de discapacidad es necesario por parte de la línea estratégica y alta dirección adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad y el diseño y elaboración de la señalización en lenguaje **braille**, esto en la oficina de atención al usuario donde se atenderá a personas con discapacidad visual o ciega para poder escribir y leer y acceder a nuestra información y servicios.



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 60% de las tareas aún continúan sin ejecutar o están en proceso y que a pesar de las recomendaciones y resultados no tan aceptables emitidos en el contenido y resultado del presente informe de seguimiento deben ser acatadas con prontitud y cumplimiento para que se obtengan las metas y logren los objetivos de la empresa. En este sentido la Oficina de Control Interno exhorta a los funcionarios responsables de cada proceso a la ejecución, control y mejora continua incluyendo el auto control para efectuar una correcta función pública y generar valor agregado para la empresa.

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.
- 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.
- 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 aún 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 aún no es el adecuado, incluso se debe dar a conocer de manera interna y externa, así como su seguimiento y monitoreo.

- 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 diferentes responsables para ejecutar una actividad, sin embargo, se pudo evidenciar 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 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 Talento humano, se brinde nuevas capacitaciones en temas relacionados en el CODIGO DE INTEGRIDAD, puesto que este es un documento busca fomentar entre los servidores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública. Así mismo en capacitación referente al nuevo modelo de gestión y planeación MIPG, en SSST y en Atención al usuario pilar fundamental de esta empresa prestadora de servicios de telecomunicación
- 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.

ALERTA TEMPRANA

La Entidad debe asegurar el cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2023 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.

De otra parte se debe realizar ingentes esfuerzos para dinamizar el cargue de la información en la página web y sea de calidad, objetiva, completa y de fácil acceso a la opinión pública, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 **“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”**.

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 Primer seguimiento al PAAC 2023.

JUAN ALBERTO VARGAS ARCINIEGAS
Jefe Oficina de Control Interno UNIMOS S.A E.S.P
Auditor SGC

