

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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

PLAN ANTI-CORRUPCIÓN



**TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO
Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Corte: 30 de diciembre de 2023.**

Fecha de Presentación: 31 de enero de 2024



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto por 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 **"Tercer Informe de Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC 2023"**, con corte a 30 de diciembre de 2023, el cual se efectuó a partir de la verificación realizada por esta oficina al monitoreo y revisión reportado por los responsables de la ejecución de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y 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 Interno realizó una revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción conjuntamente con la Oficina de Planeación; identificando 4 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.

Se realizó una evaluación de la información obtenida y reportada por los responsables de la ejecución del PAAC vigencia 2023.

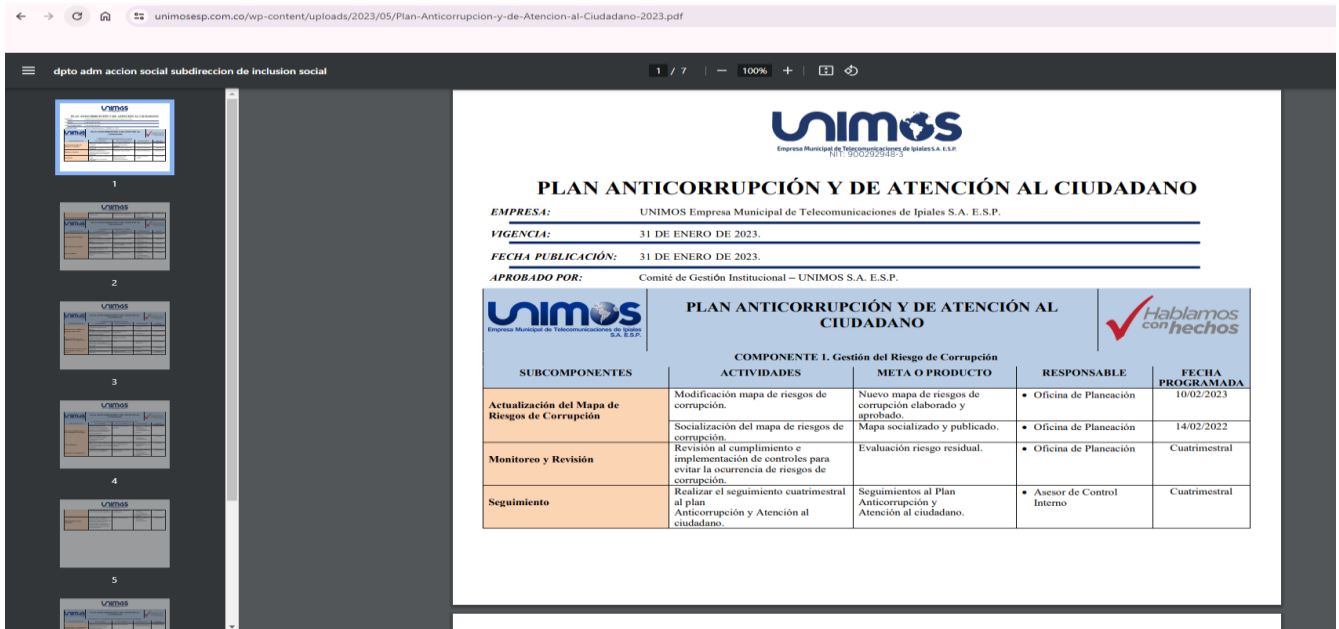
Se verificó el seguimiento de las actividades y acciones incluidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC vigencia 2023, de las cuales son responsables diferentes procesos y dependencias de la Entidad, conforme lo dispone la Metodología *"Estrategias para 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, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y adoptado mediante Resolución No. 008 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"*, entre ellos, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023; y se ordenó la publicación del documento en la página web de la empresa y 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 de la entidad: www.unimosesp.com.co en el siguiente link: <https://unimosesp.com.co/wp-content/uploads/2023/05/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2023.pdf> como se ve a continuación:





Con lo anterior, se concluye que la entidad elaboró, socializó y publicó del PAAC, atendiendo la normatividad vigente.

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.

a. Componente Gestión del Riesgo de corrupción – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Dicho componente cuenta 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 2023, para este componente.

Fuente: Tabla N°1. COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

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	Oficina de Planeación	Cuatrimstral	100	C
Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral al plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Seguimientos al Plan Anticorrupción y	Control Interno	Cuatrimstral	100	C
	Reporte de resultados de seguimiento en página web	Publicación de informes de Seguimiento por Control Interno	Control Interno	Cuatrimstral	100	C

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



Adicional a lo anterior, la Oficina de Control interno hace seguimiento y verificación de la Política de Administración del Riesgo de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. documento anexo al Plan Anticorrupción, documento publicado en la página web de la entidad, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

<https://unimosp.com.co/wp-content/uploads/2023/05/01.-POLITICA-DE-ADMINISTRACION-DEL-RIESGO.pdf>

Dicho instrumento, establece la metodología para la identificación, análisis, valoración, seguimiento y medición del riesgo; y se evidencia que 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, como son:

1. Los objetivos que se espera lograr
2. Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política
3. Las acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido
4. El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política

En concordancia con ello, dentro del proceso de adopción del PAAC vigencia 2023, las oficinas Asesora de Planeación y Control Interno actualizaron el Mapa de Riesgos de Corrupción de UNIMOS S.A. E.S.P. instrumento a través del cual se identifican veinte dos (22) riesgos de corrupción, manteniendo el número de riesgos registrados en la matriz del año inmediatamente anterior y el número de controles asignados a ocho (8) macro procesos y subprocesos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad contempla la posibilidad de que, por acción u omisión, se pueda desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, Desde los distintos procesos, identifica las causas, consecuencias, el riesgo inherente (probabilidad, impacto y nivel), los controles existentes, el riesgo residual con su (probabilidad, impacto y nivel), las acciones preventivas, la periodicidad de seguimiento y las acciones de contingencia ante una posible materialización.

Se evidencia que el Mapa de Riesgos de Corrupción, identifica la posible materialización de riesgos en los procesos de: Atención al Cliente y Comercialización, Gestión de la Información, Gestión de Recursos Físicos, Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Gestión de Telecomunicaciones (Red Interna, Planta Externa y Oficina de Operaciones Digitales), Sistemas y Facturación y la Gestión Jurídica.

De la misma manera, se puede evidenciar que las acciones definidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción, se han venido ejecutando según lo establecido, evitando la materialización de riesgos, aunque continúen abiertos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se presenta como un documento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y puede ser consultado a través del sitio web oficial de la entidad a través del siguiente link:

<https://unimosp.com.co/wp-content/uploads/2023/05/Mapa-de-Riesgos-de-Corrupcion-2023-1.pdf>

Por su parte, en ejercicio del seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, el Asesor de Planeación y Calidad manifiesta que las actividades programadas en este componente, son las siguientes:

- **Socialización:** Pese a que la socialización Interna del Mapa de Riesgos de Corrupción fue realizada con el 100% del personal administrativo y técnico de la entidad, 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.



- **Seguimiento:** Revisión cuatrimestral al cumplimiento e implementación de controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción. Se realizó la **evaluación del riesgo residual**, con periodicidad cuatrimestral y esta actividad se encuentra cumplida al 100%.
- **Actualización y aprobación:** Considerando que el Mapa de Riesgos de Corrupción, tiene una vigencia anual, la Oficina Asesora de Planeación debe proceder con la actualización y aprobación de las causas, consecuencias, el riesgo inherente (probabilidad, impacto y nivel), los controles existentes, el riesgo residual con su (probabilidad, impacto y nivel), las acciones preventivas, la periodicidad de seguimiento y las acciones de contingencia ante una posible materialización, para la vigencia 2024.

b. COMPONENTE 2. 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 2023 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 tramites actualizado	• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización.	10/02/2023	100	C
	Registrar el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Registro de inventario SUIT	• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización.	28/04/2023	0	NC
Racionalización de Tramites	Divulgación de trámites.	Tramites divulgados en página web de UNIMOS	• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización.	28/04/2023	100	C
	Mejoramiento plataforma para seguimiento de trámite.	Tramites registrados en SUIT	• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización.	07/06/2023	0	NC
Interoperabilidad	Aprobación de procesos y procedimientos para la atención al usuario.	Procesos y procedimientos mejorados.	• Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. • Oficina de Planeación. • Gerencia.	15/04/2023	90%	PC

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

Este Componente 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.

Se pudo evidenciar que los tramites se encuentran actualizados e inventariados, y su acceso al público o divulgación se garantiza con la publicación de estos en la página web de la entidad, arrojando un porcentaje de cumplimiento del 100% a las actividades 1 y 3, que pueden constatarse a través del siguiente enlace:

<https://unimosp.com.co/Tramites%20y%20servicios/>

Frente al cumplimiento de las actividades 2 y 4 relativas al registro y seguimiento de tramites a través de la plataforma SUIT, se evidencia que dichas actividades no fueron ejecutadas por causas externas a



los responsables. Pues se identificó que los tramites adelantados por la entidad no hacen parte de los formatos establecidos en la plataforma SUIT.

Respecto de la actividad No. 5, se evidencia un cumplimiento del 90% como quiera que, si bien los proceso y procedimientos fueron actualizados y racionalizados, estos se encuentran pendientes de aprobación por parte de la Gerencia

c. 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	100	C
	Actualizar el botón de transparencia de rendición de cuentas en la página Web de la entidad y redes sociales.	Actualización botón de transparencia.	• Oficina de 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.	Reporte del informe de Gestión en página web oficial.	• Oficina de Planeación.	Permanente	100	C
	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	100	C
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.	• Gerencia. • Oficina de Planeación.	17/03/2023	15	NC
	Rendición de cuentas al concejo municipal.	Informes de gestión socializados con la comunidad.	• Gerencia. • Oficina de Planeación.	Solicitud del Concejo Municipal	100	C

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

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

En virtud de lo dispuesto en la ley 1712 de 2014, las instituciones públicas deben 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 se debe publicar la gestión institucional en el sitio web.

Para el caso de la empresa UNIMOS S.A. E.S.P. es posible concluir que la entidad se encuentra publicando en su sitio web oficial los informes, decretos, normatividad, y su gestión en general, de manera íntegra, a partir del año 2020.

Para el periodo en seguimiento, se evidencia que en a través del botón de transparencia es posible acceder a los informes de gestión y ejecución presupuestal dando cumplimiento a la actividad No. 1. Se evidencia la publicación de los informes de rendición de cuentas, dando cumplimiento a las actividades No. 2 y 6; la publicación del informe de gestión 2020-2023, con lo que se da cumplimiento a la actividad No. 3; el contacto permanente con los usuarios a través del chat de redes sociales, dando cumplimiento a la actividad No. 4.

Respecto de la actividad No. 5, no se evidencia el cumplimiento del diseño de la estrategia de rendición de cuentas, pues si bien esta se encontraba en discusión por parte de las áreas responsables, la estrategia no fue finalizada y documentada.

d. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION 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 procesos 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	100	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	100	PC
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	0	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	100	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	100	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	100	PC

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 evidencia que la actividad No. 1 fue cumplida al 100%, por cuanto al Subgerencia Comercial mantuvo contacto directo con la alta gerencia a través de Comités Gerenciales y el reporte de información a través de correo electrónico.

Frente a la actividad No. 2, la subgerencia comercial reportó oportunamente los informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD y estrategias implementadas para el mejoramiento del trámite a la oficina de Control Interno, por lo que la actividad fue cumplida en un 100%.

Se evidencia incumplimiento de la actividad No. 3, pues el Plan Institucional de Capacitaciones fijó como límite el día 30 de abril de 2023 para establecer un cronograma de capacitaciones, sin embargo, este no fue diseñado.

Respecto de las actividades No. 4 y 5, se evidencia un cumplimiento del 100%, como quiera que el procedimiento de atención de PQRSD y racionalización de tramites fueron actualizados, pero se encuentra pendiente la aprobación de los procesos y procedimientos por parte de la Gerencia.

Finalmente, se evidencia que la Subgerencia Comercial realiza el seguimiento aleatorio de satisfacción de los servicios prestados por la entidad, los cuales fueron informados a la alta dirección.

En consecuencia, y en procura del mejoramiento continuo se hace el llamado a la oficina de Talento Humano a incluir dentro del cronograma de capacitaciones de la próxima vigencia, inducciones referentes a la atención al ciudadano.

e. 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	95	PC
	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	95	PC

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	0	P.C
Normativo y Procedimental.	Actualización de procedimiento para la atención de PQRSD. Falta aprobación por la alta dirección	Procedimientos de PQRSD estandarizados.	Subgerencia Atención al Usuario y Comercialización. Oficina de Planeación. Gerencia.	30/04/2023	100	PC

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 No. 1 y 2, cuentan con un 95% de cumplimiento, pues la entidad demuestra mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, excepto en lo referente al programa de gestión documental, que aún no se encuentra implementado.

Se evidencia incumplimiento de la actividad No. 3, pues el Plan Institucional de Capacitaciones fijó como límite el día 30 de abril de 2023 para establecer un cronograma de capacitaciones, sin embargo, este no fue diseñado.

Frente a la actividad No. 4, se evidencia un cumplimiento del 100% como quiera que, los procesos y procedimientos fueron actualizados y racionalizados.

f. 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	29/03/23	0	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	30/06/23	0	NC

Este nuevo componente 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.

Las actividades programadas en este componente NO han tenido evolución, razón por lo cual se debe efectuar medidas de mejora continua que posibiliten mejorar en el clima laboral mediante la aplicación de los valores institucionales y la prevención disciplinaria para la vigencia 2024.



3. CONCLUSIONES

Conforme a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 124 de 2016, la Empresa Unimos SA E.S.P. 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”*.

De igual manera, se concluye que en el periodo comprendido entre octubre y diciembre – segundo cuatrimestre de 2023, la entidad cumplió con lo establecido por el articulado normativo que regula el tema del seguimiento.

Es evidente los procesos de mejora continua en el informe; toda vez que la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que la página web se encuentra ACTUALIZADA; esto debido al trabajo y esfuerzo tanto de la Alta dirección como de la oficina Asesora de planeación y del Jefe de la Oficina de Sistemas y Facturación, con lo que se ha podido mejorar los subcomponentes para llegar a un nivel de cumplimiento del 95% frente a los mecanismos para garantizar la transparencia y acceso a la información.

Debemos mencionar nuevamente y con el propósito de mejorar la atención al ciudadanos 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 ceguera 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 manifestar que el grado de desarrollo en las diferentes actividades de los componentes ha mejorado notoriamente, así las cosas en 5 de los 6 componentes se ha mejorado el porcentaje de ejecución en más del 70% y se pasa de No cumple a Cumple en los diferentes componentes, de la misma manera la Oficina de Control Interno exhortara a los funcionarios responsables de cada proceso a la ejecución, control y mejora continua para efectuar una correcta función pública y generar valor agregado para la empresa y por supuesto terminar a cabalidad con la ejecución del PAAC para la actual vigencia de manera oportuna y con calidad.

4. RECOMENDACIONES

1. 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.
2. 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.
3. 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.



4. 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.
5. Se recomienda revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que algunas de ellas resultan indeterminables, lo que dificulta la medición de su avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representa frente a las actividades programadas.
6. Así mismo se recomienda continuar con la evolución de la encuesta de satisfacción al usuario por parte del área de Atención al Cliente y comercialización para determinar indicadores de gestión de calidad y mejorar la prestación del servicio en la Entidad y mejorar la satisfacción del cliente que debe ser un tema prioritario en nuestra entidad, y el REPORTE a la alta dirección para la toma de decisiones.
7. Finalmente, se observa que en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1774 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, la entidad elaboró y publicó el proyecto de Programa de Transparencia y Ética Pública dentro de los términos legales; no obstante se sugiere a la Oficina de Planeación estar atenta a la expedición de los lineamientos mínimos que para su elaboración imparta la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y realizar los ajustes a que haya lugar.



LEYDI CATHERINE GUANCHA SOLÍS
Asesora de Control Interno
UNIMOS S.A. E.S.P.

