

Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN															Código: PE-PLA-P04-P02		ALCALDÍA MUNICIPAL DE Ipiales
	PLANEACION Y CALIDAD															Versión: 03		
	Formulacion y Seguimiento de Planes y Programas Institucionales															Fecha: 17/10/2025		
	Plan de Accion Institucional 2026															Página 1 de 2		

EJES ESTRATEGICOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	POA	No	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE EJECUCION 2026												INDICADORES IMPULSORES	META 2026	EVIDENCIA	RESPONSABLES	FECHA LIMITE EJECUCION	OBSERVACIONES
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
INNOVACION Y MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO DIVERSIFICACION DE SERVICIOS	Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la adopción e innovación de nuevas herramientas tecnológicas y alternativas de comunicación. Lograr la explotación de la tecnología y el conocimiento técnico para brindar a la comunidad soluciones efectivas a las necesidades	Diseño y desarrollo de proyecto de innovación Tecnológica (Ampliacion de cobertura y diversificación de servicios) Entretenimiento IP Internet WIFI inhambrico Area Rural y Urbana del Municipio	1	Analisis de diseño tecnico, comercial y financiero para despliegue de red												Numero de informes de despliegue de red tecnologica realizados	4	Informes de ejecución de despliegue de red tecnologica realizados	Subgerente Division Tecnica	31/12/2026		
			2	Ejecución y seguimiento del despliegue de red												Numero de Kilometros de despliegue de red realizados	12 Km	Informes de ejecución de despliegue de red tecnologica realizados	Subgerente Division Tecnica	31/12/2026		
			3	Plan de Capacitaciones Tecnologicas												Numero de capacitaciones realizadas	8	Registro de asistencia y fotografico de las capacitaciones realizadas	Subgerente Division Tecnica	31/12/2026		
		Mejoramiento Comercial y de Atención al Usuario	4	Profesionalizacion y Control de la Atención al Usuario. - Diseñar e implementar el Protocolo Institucional de Atención al Usuario - Implementar evaluación mensual de atención al usuario (usuario incógnito / encuesta corta)												Numero de Protocolo Institucional de Atencion al Usuario aprobado e implementado e Informes de Índice de calidad de atención realizados/Numero de Protocolo Institucional de Atencion al Usuario e Informes de Índice de calidad de atencion programados X 100	100%	Un Protocolo Institucional de Atencion al Usuario aprobado e implementado, actas, socializaciones Informes mensuales de calidad de atencion	Subgerente Comercial y Atención al Cliente	31/12/2026	Corrijir. Mala atención, improvisación. Falta de Control	
			5	Metas Comerciales y Disciplina de Gestion. Definir metas mensuales por asesor comercial (atenciones, afiliaciones, cierres)												Numero de metas comerciales alcanzadas/ Numero de metas comerciales programadas X 100	100%	Informes mensuales de cuadro de metas comerciales, actas	Subgerente Comercial y Atención al Cliente	31/12/2026	Corrije: Ausencia de metas	
			6	Conocimiento de Portafolio de Servicios. Actualizar y socializar el portafolio institucional de servicios												Numero de Portafolio de Servicios actualizado y aprobado	1	Documento de Portafolio de Servicios actualizado y aprobado	Subgerente Comercial y Atención al Cliente	31/12/2026	Corrije:Desconocimiento del producto	
			7	Protocolo y Control de PQRSD. - Diseñar e implementar el Protocolo de Gestión de PQRSD - Capacitar al personal en manejo de PQRSD - Publicar informes trimestrales de PQRSD											Numero de Protocolo de Gestion de PQRSD aprobado, personal capacitado e Informes Trimestrales de PQRSD Publicados/Numero de Protocolo de Gestion de PQRSD, personal capacitado e Informes Trimestrales de PQRSD programados X 100	100%	Documento Protocolo de Gestion de PQRSD aprobado Listas de Asistencia Personal Capacitado Informes Trimestrales de PQRSD	Subgerente Comercial y Atención al Cliente	31/12/2026	Corrije:Manejo inadecuado PQR Desinformación Falta de transparencia		
			8	Seguimiento del procedimiento de auditoria en el proceso de facturación												Numero de auditorias realizadas / Numero de auditorias programadas X 100	100%	Informes auditoria del proceso de facturacion , brindar calidad en el proceso y evitar errores. Informe SIC.	Subgerente Comercial y Atención al Cliente, Jefe Oficina de Sistemas y Facturación	31/12/2026		
			9	Seguimiento de estadistica planes tarifarios, usuarios internet, TPBC												Numero de reportes realizados/ Numero de reportes programados X 100	100%	Reporte de edades, Reporte abonados que facturan internet, Reporte base	Jefe Oficina de Sistemas y Facturación	31/12/2026		
			Mejoramiento Técnico y Tecnológico	10	Viabilidad de migración tecnologica de central telefonica TDM a Telefonía IP												Numero de Estudios de viabilidad de migración tecnologica de central telefonica TDM a telefonica IP realizados	2	Informe de viabilidad de migracion tecnologica de TDM a telefonica IP	Subgerente Division Técnica	31/12/2026	
		11		Mantenimiento correctivo y preventivo de infraestructura de planta externa												Numero de mantenimiento correctivos y preventivos de la infraestructura de planta externa ejecutados/ Numero de mantenimiento correctivos y preventivos de la infraestructura de planta externa programados X 100	100%	Informes de mantenimiento correctivos y preventivos de la infraestructura de planta externa	Jefe de Planta Externa	31/12/2026		
		12		Mantenimiento aires acondicionados												Numero de Mantenimiento de aires acondicionados ejecutados/ Numero de mantenimiento de aires acondicionados programados X 100	100%	Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de Aires Acondicionados	Subgerente Division Técnica	31/12/2026		
		13		Mantenimiento Unidades Remotas de Abonados URAS												Numero de Mantenimientos de URAS ejecutados / Numero de mantenimiento de URAS programas X 100	100%	Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de URAS	Jefe de Planta Interna y Planta Externa	31/12/2026		
		14		Migración de usuarios de tecnologia ADSL a GPON												Numero de Contratos de migracion de usuarios de ADSL a GPON	2	Contratos de usuario GPON	Jefe de Operaciones Digitales y Subgerente Comercial y Atención al Usuario y Jefe de Planta Externa	31/12/2026		
		15		Mantenimiento de servidores												Numero de mantenimiento de servidores ejecutados / Numero de mantenimiento de servidores programados X 100	100%	Informe de mantenimiento de servidores	Jefe de Operaciones Digitales	31/12/2026		
		16		Implementación Estrategia Gobierno en Línea												Numero de Informes de Estrategia de Gobierno en Línea realizados	2	Informes de implementación Estrategia de Gobierno en Línea	Subgerente Division Técnica	31/12/2026		
		Mejoramiento Administrativo y Financiero	17	Analisis y viabilidad para la integración de procesos administrativos, financieros y comercial a través del Sistemas de información Contable.											Numero de Informes de la viabilidad para la integración de procesos administrativos, financieros y comercial a través del Sistemas de información Contable realizados	1	Informe de viabilidad para la integración de procesos administrativos, financieros y comercial a través del Sistemas de información Contable	Jefe de Oficina Financiera y Contable- Subgerente Comercial y Atención al Cliente y Jefe de Sistemas y Facturación	31/12/2026			
			18	Proceso de saneamiento contable y depuración de cartera											Numero de actas de comité de saneamiento contable realizadas	3	Actas del comité de saneamiento contable	Jefe de Oficina Financiera y Contable y Tesorero General	31/12/2026			
			19	Proceso de saneamiento contable y depuracion de las propiedades planta y equipo de la entidad											Numero de actas de comité de saneamiento contable realizadas	3	Actas del comité de saneamiento contable	Jefe de Oficina Financiera y Contable y Almacenista General	31/12/2026			
			20	Diseño y ejecución del Plan Anual de Capacitaciones intra y extra institucional											Numero de capacitaciones ejecutadas / Numero de capacitaciones programadas X 100	100%	Cronogramas de capacitaciones Listados de asistencia a capacitaciones	Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento Humano	31/12/2026			

MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	Garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos a través del fortalecimiento de los procesos		21	Definición y ejecución de jornadas de inducción y re-inducción												Numero de jornadas de inducción y reinducción ejecutadas/Numero de jornadas de inducción y reinducción programadas X 100	100%	Listado de asistencia a jornadas de inducción y reinducción	Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento Humano	31/12/2026	
			22	Apropiacion de los valores delCodigo de Integridad.												Numero de actividades para la apropiacion delCodigo de Integridad ejecutadas/Numero de actividades para la apropiacion delCodigo de Integridad programadas X 100	100%	Listado de asistencia de las actividades delCodigo de Integridad.	Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno y Talento Humano	31/12/2026	
			23	Inventario fisico levantado y sistematizado												Numero de Reportes de Inventario fisico actualizado y sistematizado	2	Reportes de información de inventario sistematizados	Almacenista General	31/12/2026	
			24	Formulacion y ejecucion del Plan de Pagos.												Numero de Informes de Ejecución de plan de pagos realizados	4	Informes de ejecución de pagos	Tesorero General	31/12/2026	
		Apoyo de Oficinas Asesoras	25	Seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo												Numero de estándares de SST cumplidos / Numero Total de estándares de SST requeridos X 100	95%	Informe de Seguimiento al cumplimiento de estandares SST vigencia 2026	Jefe Oficina Control Disciplinario Interno y Talento Humano - Coordinador del SGSST	31/12/2026	
			26	Diseño y ejecución de Rendición de Cuentas sobre la Gestion Institucional de la Entidad.												Numero de informes de rendición de cuentas presentados por la Entidad.	2	Informes de rendición de cuentas de la entidad.	Gerente, Jefe de Oficina Asesora de Planeación, Jefe de Oficina Asesora de Control Interno.	31/12/2026	
			27	Realización de auditorias Internas												Numero de auditorias internas realizadas / Numero de auditorias internas programadas X 100	100%	Informes de auditoria interna	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2026	
			28	Seguimiento a planes de mejoramiento internos y externos												Numero de planes de mejoramiento internos y externos realizados / Numero de planes de mejoramiento internos y externos programados X 100	100%	Informes de planes de mejoramiento internos y externos	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2026	
			29	Seguimiento al Mapa de Riesgos de la Empresa.												Numero de Informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos realizados	2	Informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestion y Corrupcion	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2026	
			30	Celebración de contratación de requerimiento o necesidades presentadas por las diferentes dependencias de la entidad												Numero de Contratos celebrados/Numero de Contratos requeridos X 100	100%	Reporte de Contratos celebrados	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	31/12/2026	
			31	Actualizacion y Socializacion del Mapa de Riesgos de la Empresa												Numero de Mapa de Riesgos actualizado	1	Mapa de Riesgos actualizado	Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2026	
Consolidar a UNIMOS SA ESP en el cumplimiento de políticas de Desarrollo Administrativo formuladas por el DAFP y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Dcto 1499 de 2017)	Fortalecimiento de la Gestión y el Desempeño Institucional	Fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG a través del seguimiento a la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.	32	Seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG a traves del FURAG												Numero de Informes de Seguimiento del Modelo Integrado de Planeacion y Gestion MIPG a traves del FURAG realizados	1	Informe Modelo Integrado de Planeacion y Gestion MIPG implementado a traves del FURAG	Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2026	
			33	Seguimiento al Plan de Accion de la Empresa.												Numero de Seguimiento al Plan de Accion realizados	4	Informes de Seguimiento al Plan de Accion	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	31/12/2026	

Elaboro	Reviso	Aprobo
Reviso e Integro SIGC	Jefe Oficina Asesora de Planeación	