



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código:FR.08.PE

Versión:01

Fecha: 31/12/2020

Página 1 de 1

| COMPONENTE                          | ESTRATEGIA   | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO  | RESPONSABLES  | FECHA DE SEGUIMIENTO | OBSERVACIONES  |
|-------------------------------------|--|--|--|---|----------------------|--|
| 1. Gestión del riesgo de corrupción | Implementar un modelo de riesgos de corrupción que contribuya a prevenirla y combatirla. | Revisar y actualizar anualmente la política de riesgos de corrupción de la empresa   | Política de riesgos de corrupción revisada y actualizada         | Planeación Estratégica<br>Gestión de Calidad<br>Gestión del Control | 30/06/2021           | Se encuentra revisada y publicada en la intranet<br>evidencia: <a href="https://www.emtel.com.co/intranet/sites/default/files/archivos-emtel/documentos/repositorio/procesos_es_trategicos/gestion_calidad/PO.01.PE%20POLITICA%20ANTICORRUPCION%20300820.pdf">https://www.emtel.com.co/intranet/sites/default/files/archivos-emtel/documentos/repositorio/procesos_es_trategicos/gestion_calidad/PO.01.PE%20POLITICA%20ANTICORRUPCION%20300820.pdf</a> |
|                                     |  | Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política de riesgos de corrupción   | Informe de seguimiento a política                                | Gestión del Control   | 30/06/2021           | no se ha realizado el seguimiento.<br>Plazo:vigente  |
|                                     |  | Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la empresa, basandonos en el mapa de riesgos de la empresa                            | Mapa de riesgos de corrupción                                    | Gestión del Control<br>Planeación Estratégica<br>Gestión de Calidad | 31/03/2021           | La Matriz se encuentra actualizada a 31 de marzo de 2021<br>evidencia: formato se encuentra en la intranet   |
|                                     |  | Socializar y publicar el mapa de riesgos de corrupción de la empresa   | Informe donde se da a conocer la matriz de riesgos de corrupción | Gestión del Control<br>Planeación<br>Calidad                        | 30/06/2021           | Se encuentra publicada en la intranet<br>evidencia:  |
|                                     |  | Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción y efectividad a los controles   | Informe de monitoreo y seguimiento a riesgos de corrupción       | Gestión del Control   | 30/04/2021           | se esta realizando seguimiento a la matriz de los riesgos de corrupción  |
| 2. Racionalización de Tramites      | Definir tramites para racionalizar   | Identificar los trámites que se realizan en la empresa   | Documento con descripción de tramites realizados en la empresa   | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad                        | 30/04/2021           | Estan identificados en cada uno de los procesos los trámites que se realizan en el desarrollo de las funciones de los colaboradores.<br>Evidencia caracterizacion de procesos y procedimientos en la intranet  |
|                                     |  | Identificar en todos los procesos de la empresa los trámites que son susceptibles a racionalizar                                     | Formato con tramites susceptibles a racionalizar                 | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad                        | 30/04/2021           | De acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar  |
|                                     |  | Analizar las variables internas y externas que afectan el trámite para establecer criterios de intervención para la mejora del mismo | Documento con analisis de tramites susceptibles a racionalizar   | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad                        | 30/04/2021           | De acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar  |
|                                     |  | Implementar acciones efectivas para mejorar los trámites   | Procedimientos con ajustes de acciones de mejora para tramites   | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad                        | 30/04/2021           | De acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar  |
|                                     |  | Evaluar impacto de las acciones implementadas para la racionalización de trámites  | Informe de impacto de acciones antitramites                      | Gestión del Control<br>Gestión de calidad                           | 30/06/2021           | De acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar  |



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código:FR.08.PE

Versión:01

Fecha: 31/12/2020

Página 1 de 1

| COMPONENTE  | ESTRATEGIA   | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO  | RESPONSABLES   | FECHA DE SEGUIMIENTO | OBSERVACIONES  |
|---|--|---|--|--|----------------------|--|
|   |  | Analizar los tramites que pueden generar interoperabilidad con entidades del sector público   | Informe de analisis de interoperabilidad   | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad           | 30/04/2021           | De acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar    |
| 3. Rendición de Cuentas                             | Atender eficientemente los requerimientos de los grupos de interes | Definir los parámetros para la inclusión de los resultados del PAAC en el informe de gestión de la empresa.   | Documento con definición de parametros de resltados de PAAC para Informe de gestión  | Planeación Estratégica                                 | 28/02/2021           | Se socializa el plan anticorrpcion y se determina que para el informe de gestión del año 2021 se incluirá el |
|   |  | Incluir los resultados del PAAC en el informe de Gestión EMTEL 2021   | Informe de Gestión anual   | Planeación Estratégica                                 | 28/02/2021           | Se incluiran para el informe de gestión del año 2021   |
|   |  | Socializar el informe de gestión de la empresa junto con los resultados del PAAC a grupos de interes.   | Publicación en la intranet de Informe de gestión. Llevar control con listados de asistencia de socialización   | Gerencia<br>Planeación Estratégica                     | 30/04/2021           | Se cumplirá para el informe del año 2021   |
| 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Fortalecimiento en los canales de atención al ciudadano            | Fortalecer las competencias de los colaboradores que atienden directamente a los ciudadanos por los diferentes canales de la empresa.                       | Certificados de capacitaciones en atención al cliente de colaboradores   | Gestión de Servicio al cliente<br>Talento Humano       | 30/06/2021           | No se ha realizado la capacitación<br>Plazo:vigente  |
|   |  | Generar incentivos a los colaboradores de las áreas de atención al ciudadano  | Documento con listado de colaboradores con incentivos  | Dirección de Servicio al cliente<br>Talento Humano     | 30/06/2021           | incentivos<br>evidencia: vigente   |
|   |  | Implementar protocolos de atención al ciudadano   | Documento con protocolos de atención aprobados   | Dirección de Servicio la Cliente<br>Gestión de calidad | 30/06/2021           | están en construcción<br>plazo:vigente   |
|   |  | Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio. | Procedimientos aprobados e implementados que aseguren la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano por cualquier medio | Directores de procesos                                 | 30/06/2021           | No se ha realizado la capacitación<br>Plazo:vigente  |
|   |  | Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.   | Procedimientos aprobados e implementados   | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad           | 30/06/2021           | No se han implementado<br>plazo: vigente   |
|   |  | Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de acuerdo con la normatividad.                                      | Procedimientos aprobados e implementados   | Dirección de servicio al cliente<br>Gestión de Calidad | 30/06/2021           | Se responden en los tiempos de acuerdo a la normatividad.<br>Evidencia: informe de indicadores pagina web    |
|   |  | Resolver de fondo las causas que den lugar a peticiones, quejas y reclamos y/o recursos   | Procedimientos aprobados e implementados   | Dirección Servicio al Cliente                          | 30/06/2021           | Se da respuesta y solución a los PQRS<br>evidencia: sistema Openflex   |
|   |  | Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.   | Documento con necesidades, expectativas e intereses del ciudadano identificados  | Dirección Servicio al Cliente                          | 30/06/2021           | Se da respuesta y solución a los PQRS<br>evidencia: sistema Openflex   |
|   |  | Establecer procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores           | Procedimiento para atención prioritaria  | Dirección Servicio al Cliente<br>Gestión de Calidad    | 30/06/2021           | Se tiene una casilla de atención preferencial<br>evidencia: fotografía de la señalética<br>plazo vigente     |
|   |  | Elaborar politica empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción en la empresa   | Politica empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción   | Directores de procesos<br>Gestión de Calidad           | 15/12/2021           | realizar una nueva socialización a través de los grupos de comunicación.<br>Plazo: vigente                   |



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código:FR.08.PE

Versión:01

Fecha: 31/12/2020

Página 1 de 1

| COMPONENTE  | ESTRATEGIA                                       | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLES                                 | FECHA DE SEGUIMIENTO | OBSERVACIONES  |
|---|--|--|---|--|----------------------|--|
| 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | Fortalecer la gestión de información empresarial | Socializar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la empresa                         | Publicación de Plan anticorrupción y atención al ciudadano en la intranet | Planeación Estratégica                       | 15/12/2021           | se encuentra publicado en la página. Se va a socializar nuevamente a través de los grupos de comunicación de las diferentes áreas.<br>Evidencia:<br><a href="https://www.emtel.com.co/sites/default/files/RESOLUCION%20POLITICAS%20ANTICORRUPCION-1_0.pdf">https://www.emtel.com.co/sites/default/files/RESOLUCION%20POLITICAS%20ANTICORRUPCION-1_0.pdf</a><br>Plazo:vigente |
|   |  | Realizar seguimiento a los contenidos del sitio web  | Informe de seguimiento a contenidos                                       | Gestión del Control                          | 15/12/2021           | La página se encuentra actualizada de acuerdo a al revisión realizada evidencia <a href="http://www.emtel.com.co">www.emtel.com.co</a> plazo. Vigente  |
|   |  | Responder oportunamente las solicitudes realizadas por los clientes, accionistas o grupos de valor | Respuestas a solicitudes de clientes, accionistas o grupos de valor       | Lideres de Procesos                          | 15/12/2021           | se responde oportunamente las solicitudes. Plazo: vigente  |
|   |  | Elaborar y/o Implementar política de gestión documental  | Política de gestión documental aprobada e implementada                    | Gestión administrativa<br>Gestión de Calidad | 15/12/2021           | en implementación<br>plazo:vigente   |
| 6. Seguimiento y Control y Otras Iniciativas                  |  | Revisión anual del código de ética y conducta de la empresa  | Código de ética aprobado  | Gestión Administrativa<br>Gestión de Calidad | 31/03/2021           | evidencia: <a href="https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-">https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-</a>   |
|   |  | Promoción y divulgación del plan anticorrupción y los riesgos de corrupción levantados             | Informe del seguimiento   | Gestión del control                          | 30/04/2021           | se encuentra publicado en la página web evidencia:<br><a href="https://www.emtel.com.co/sites/default/files/RESOLUCION%20POLITICAS%20ANTICORRUPCION-1_0.pdf">https://www.emtel.com.co/sites/default/files/RESOLUCION%20POLITICAS%20ANTICORRUPCION-1_0.pdf</a>  |

Elaboró: Esther Elena Salazar Domínguez, Jefe Oficina Planeación Estratégica Calidad y Seguimiento