



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Código:FR.08.PE

Versión:01

Fecha: 31/12/2021

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 Gestión de Calidad Gestión del Control	30/06/2021	Se encuentra revisada y publicada en la intranet evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/sites/default/files/archivos-emtel/documentos/repositorio/procesos_estrategicos/gestion_calidad/PO.01.PE%20POLITICA%20ANTICORRUPCION%20300820.pdf
		Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a política	Gestión del Control	30/06/2021	Evidencia: Documento interno Estado: cumplido
		Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la empresa, basándonos en el mapa de riesgos de la empresa	Mapa de riesgos de corrupción	Gestión del Control Planeación Estratégica Gestión de Calidad	31/03/2021	La Matriz se encuentra actualizada a 31 de marzo de 2021 evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/Matriz%20PAAC%20EMTEL%202021.pdf
		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 Planeación Calidad	30/06/2021	Se encuentra publicada en la intranet evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
		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 realizando seguimiento a la matriz de los riesgos de corrupción y, se publico en la pagina EMTEL. Evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
2. Racionalización de Trámites	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 Gestión de Calidad	30/04/2021	Están identificados en cada uno de los procesos los trámites que se realizan en el desarrollo de las funciones de los colaboradores. Evidencia caracterización 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 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 análisis de tramites susceptibles a racionalizar	Directores de procesos 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 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 anti trámites	Gestión del Control 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 ESTRATÉGICA

Código:FR.08.PE
 Versión:01
 Fecha: 31/12/2021
 Pagina 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 análisis de interoperabilidad	Directores de procesos 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 interés	Definir los parámetros para la inclusión de los resultados del PAAC en el informe de gestión de la empresa.	Documento con definición de parámetros de resultados de PAAC para Informe de gestión	Planeación Estratégica	28/02/2021	Se socializa el plan anticorrupción y se determina que para el informe de gestión del año 2021 se incluirá
		Incluir los resultados del PAAC en el informe de Gestión EMTEL 2021	Informe de Gestión anual	Planeación Estratégica	28/02/2021	Se encuentra publicado en la intranet de EMTEL Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/gerencia/otros
		Socializar el informe de gestión de la empresa junto con los resultados del PAAC a grupos de interés.	Publicación en la intranet de Informe de gestión. Llevar control con listados de asistencia de socialización	Gerencia Planeación Estratégica	30/04/2021	Se encuentra publicado en la intranet de EMTEL Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/gerencia/otros
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 Talento Humano	30/06/2021	Se realizo la capacitación, con duración de 40 horas el 26-NOV-2021 Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/evaluacion-y-seguimiento/gestion-del-control/otros
		Generar incentivos a los colaboradores de las áreas de atención al ciudadano	Documento con listado de colaboradores con incentivos	Dirección de Servicio al cliente Talento Humano	30/06/2021	colaboradores del procesos el cual esta ligado al plan de incentivos empresariales elaborados por la oficina de talento humano el cual esta suspendido debido a que no todos los colaboradores están de manera Documento con protocolo de atención se encuentra publicado en la intranet de EMTEL. Evidencia:
		Implementar protocolos de atención al ciudadano	Documento con protocolos de atención aprobados	Dirección de Servicio la Cliente Gestión de calidad	30/06/2021	Se realizo la capacitación, con duración de 40 horas el 26-NOV-2021 Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/evaluacion-y-seguimiento/gestion-del-control/otros
		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	El procedimiento se implemento y esta publicado en la intranet Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-estrategicos/oficina-planeacion-estrategica-calidad-y-seguimiento/oficina-comunicaciones/otros
		Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Procedimientos aprobados e implementados	Directores de procesos Gestión de Calidad	30/06/2021	Se responden en los tiempos de acuerdo a la normatividad. Evidencia: informe de indicadores pagina web
		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 Gestión de Calidad	30/06/2021	Se da respuesta y solución a los PQRS Evidencia: sistema Open Flow
		Resolver de fondo las causas que den lugar a peticiones, quejas y reclamos de recursos	Procedimientos aprobados e implementados	Dirección Servicio al Cliente	30/06/2021	



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Código:FR.08.PE
Versión:01
Fecha: 31/12/2021
Página 1 de 1

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA DE SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
		quejas y reclamos y/o recursos	Implementados			evidencia: sistema Open Flex
		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 evidencia: sistema Open Flex
		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 Gestión de Calidad	30/06/2021	Se tiene una casilla de atención preferencial evidencia: fotografía de la señalética
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Fortalecer la gestión de información empresarial	Elaborar política empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción en la empresa	Política empresarial de transparencia y lucha contra la corrupción	Directores de procesos Gestión de Calidad	15/12/2021	se tiene la política anticorrupción y atención al ciudadano. Se realizara una nueva socialización, con el personal que ingrese para el año 2022. Evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
		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. Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/RESOLUCION%20No.%2045%20del%2028-08-2020%20POLITICAS%20ANTICORRUPCION-1_0.pdf 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 la revisión realizada. Evidencia: www.emtel.com.co
		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, dentro de los tiempos estipulados por la Ley.
		Elaborar y/o Implementar política de gestión documental	Política de gestión documental aprobada e implementada	Gestión administrativa Gestión de Calidad	15/12/2021	Gestión documental se encuentra publicado en la intranet. Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/procesos-de-apoyo/direccion-administrativa/gestion-documental/procedimientos
		Revisión anual del código de ética y conducta de la empresa	Código de ética aprobado	Gestión Administrativa Gestión de Calidad	31/03/2021	Se encuentra revisado y publicado evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Código:FR.08.PE

Versión:01

Fecha: 31/12/2021

Página 1 de 1

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA DE SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
6. Seguimiento y Control y Otras Iniciativas		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: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/RESOLUCI%C3%93N%20No.%2045%20de%2028-08-2020%20POLITICAS%20ANTICORRUPCION-1_0.pdf

Elaboró: Oficina Planeación Estratégica Calidad y Seguimiento