



MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Código:FR.08.PE

Versión:01

Fecha: 31/12/2022

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	30/04/2022	Estado: completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2022 plazo: 30/4/2022
		Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a política	Gestión del Control	30/04/2022	Estado: completado Evidencia: Código de ética y conducta Plazo: 30/04/2022
		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	31/03/2022	Estado: completado Evidencia: Se actualiza la matriz de riesgo de corrupción de EMTel S.A Evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2022 plazo: 31/03/2022
		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 Gestión de Calidad	30/06/2022	Estado: completado Evidencia: Se encuentra publicada en la página web de la empresa. https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2022 plazo 30/06/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: En el periodo enero a diciembre del 2022, no se materializó ningún riesgo de corrupción; Plazo: 31/12/2022
2. Racionalización de Trámites	Definir trámites para racionalizar	Identificar los trámites que se realizan en la empresa	Documento con descripción de trámites realizados en la empresa	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2022	Estado: Completado Evidencia: Se tienen estandarizados los formatos y procedimientos de PQRS, los ciudadanos pueden tramitar sus PQRS de manera presencial o a través de la página web: Petitionen, Quejas y Reclamos Emtel Plazo: 31/12/2022
		Identificar en todos los procesos de la empresa los trámites que son susceptibles a racionalizar	Formato con trámites susceptibles a racionalizar	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: de acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar Plazo: 15/12/2022
		Analizar las variables internas y externas que afectan el trámite para establecer criterios de intervención para la mejora del mismo	Documento con análisis de trámites susceptibles a racionalizar	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: de acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar Plazo: 15/12/2022
		Implementar acciones efectivas para mejorar los trámites	Procedimientos con ajustes de acciones de mejora para trámites	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: de acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar Plazo: 15/12/2022

		Evaluar impacto de las acciones implementadas para la racionalización de trámites	Informe de impacto de acciones anti trámites	Gestión del Control Gestión de calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: de acuerdo a la normatividad interna y externa no se han identificado trámites que se puedan racionalizar Plazo:15/12/2022
		Analizar los tramites que pueden generar interoperabilidad con entidades del sector público	Informe de análisis de interoperabilidad	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: en la vigencia 2022 no se identificaron trámites que generen interoperabilidad con el sector público. Plazo:15/12/2022
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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: Se socializa el plan anticorrupción y se determina que para el informe de gestión del año 2022 se incluirá 30/04/2022
		Incluir los resultados del PAAC en el informe de Gestión EMTEL 2021	Informe de Gestión anual	Planeación Estratégica	28/02/2022	Estado: completado Evidencia: Se encuentra publicado en la intranet de EMTEL https://www.emtel.com.co/intranet/gerencia/otros plazo:28/02/2022
		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	30/04/2022	Estado: completado Evidencia: Se encuentra publicado en la intranet de EMTEL https://www.emtel.com.co/intranet/gerencia/otros plazo:28/02/2022
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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: se brindó capacitación en atención al cliente Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: En reunión de personal se realizó reconocimiento al personal de servicio al cliente por la labor que desempeñan de cara al ciudadano Plazo:15/12/2022
		Implementar protocolos de atención al ciudadano	Documento con protocolos de atención aprobados	Dirección de Servicio la Cliente Gestión de calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: se brindó capacitación en atención al cliente Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información toda respuesta se entrega a través de la oficina de servicio al cliente Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: Para ejecutar el procedimiento de entrega de respuesta al ciudadano se hace a través de la oficina de servicio al cliente Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: : Para ejecutar el procedimiento de entrega de respuesta al ciudadano se hace a través de la oficina de servicio al cliente Plazo:15/12/2022
		Resolver de fondo las causas que den lugar a peticiones, quejas y reclamos y/o recursos	Procedimientos aprobados e implementados	Dirección Servicio al Cliente	31/12/2022	Estado: : completado Evidencia: : Para ejecutar el procedimiento de entrega de respuesta al ciudadano se hace a través de la oficina de servicio al cliente

						Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: oompletado Evidencia: Para ejecutar el procedimiento de entrega de respuesta al ciudadano se hace a través de la oficina de servicio al cliente Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia:Se tiene implementada la atención prioritaria en la oficina física de la empresa. Plazo:15/12/2022
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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: Mediante resolución interna No 45 de 2020 se adoptó la política anticorrupción Plazo:15/12/2022
		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	31/12/2022	Estado: completado Evidencia:Se encuentra publicada en la página web de la empresa. https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2022 plazo 15/12/2022
		Realizar seguimiento a los contenidos del sitio web	Informe de seguimiento a contenidos	Gestión del Control	31/12/2022	Estado: Completado Evidencia:Se encuentran algunos ítems sin actualización, se informa al administrador para que se actualice Plazo:31/12/2022
		Responder oportunamente las solicitudes realizadas por los clientes, accionistas o grupos de valor	Respuestas a solicitudes de clientes, accionistas o grupos de valor	Líderes de Procesos	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: se responden oportunamente las solicitudes dentro de los plazo establecidos por la normatividad Plazo:15/12/2022
		Elaborar y/o Implementar política de gestión documental	Política de gestión documental aprobada e implementada	Gestión administrativa Gestión de Calidad	31/12/2022	Estado: completado Evidencia: se encuentra en construcción Plazo:15/12/2022
6. Seguimiento y Control y Otras Iniciativas		Revisión anual del código de ética y conducta de la empresa	Código de ética aprobado	Gestión Administrativa Gestión de Calidad	31/03/2022	Estado: completado Evidencia: Se revisa el código de Ética y se publica en la pagina de EMTEL S.A Evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2022
		Promoción y divulgación del plan anticorrupción y los riesgos de corrupción levantados	Informe del seguimiento	Gestión del control	30/04/2022	Estado:completado Evidencia: Se revisa el código de Ética y se publica en la pagina de EMTEL S.A Evidencia: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2022

Elaboró: Oficina Planeación Estratégica Calidad y Seguimiento

Del seguimiento efectuado al mapa de riesgos de la entidad, se concluye que en el periodo enero a diciembre del 2022, no se materializó ningún riesgo de corrupción;

Se realiza cuatrimestralmente el apoyo de la oficina de control interno el monitoreo a los controles establecidos por los procesos para evitar la materialización de los riesgos.

Los ciudadanos pueden tramitar sus PQRSF, en el Link: <https://www.emtel.com.co/recursos-en-linea/denuncias>