	MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Código:FR.08.PE Versión:02 Fecha: 31/01/2023 Pagina 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	28/02/2023	Estado: Completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/POLITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo: cumplido
		Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a política	Gestión del Control	31/12/2023	Estado: vigente Evidencia: Plazo: seguimiento continuo, jornada antifraude
		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	31/03/2023	Estado: Completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/PAAC%20EMTEL%202023.pdf Plazo: cumplido
		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	31/03/2023	Estado: Completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/PAAC%20EMTEL%202023.pdf Plazo: cumplido
		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	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
2. Racionalización de Tramites	Definir trámites 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	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		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	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		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	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		Implementar acciones efectivas para mejorar los trámites	Procedimientos con ajustes de acciones de mejora para tramites	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		Evaluar impacto de las acciones implementadas para la racionalización de trámites	Informe de impacto de acciones anti trámites	Gestión del Control Gestión de calidad	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		Analizar los tramites que pueden generar interoperabilidad con entidades del sector público	Informe de análisis de interoperabilidad	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
3. Rendición de Cuentas	Atender eficientemente los requerimientos de los grupos de interés	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	30/04/2023	Estado: Completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/intranet/comunicados-y-noticias Plazo: Cumplido
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	31/12/2023	Estado: Evidencia: Plazo:
		Implementar protocolos de atención al ciudadano	Documento con protocolos de atención	Dirección de Servicio la Cliente Gestión de calidad	31/12/2023	Estado: Evidencia: Plazo:

		Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Procedimientos aprobados e implementados	Directores de procesos Gestión de Calidad	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		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	31/12/2023	Estado: vigente Evidencia: certificación de cumplimiento/carpeta evidencia Plazo: vigente
		Resolver de fondo las causas que den lugar a peticiones, quejas y reclamos y/o recursos	Procedimientos aprobados e implementados	Dirección Servicio al Cliente	31/12/2023	Estado: vigente Evidencia: certificación de cumplimiento/ carpeta evidencias Plazo: vigente
		Fortalecer 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	31/12/2023	Estado: vigente Evidencia: carpeta evidencias Plazo: vigente
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Fortalecer la gestión de información empresarial	Revisar 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	28/02/2023	Estado: completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/POLITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo: cumplido
		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	31/03/2023	Estado: completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/POLITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo: cumplido
		Realizar seguimiento a los contenidos del sitio web	Informe de seguimiento a contenidos	Gestión del Control	31/12/2023	Estado: en verificación Evidencia: Plazo:
		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	31/12/2023	Estado: vigente Evidencia: Plazo:
		Elaborar y/o Implementar política de gestión documental	Política de gestión documental aprobada e implementada	Gestión administrativa Gestión de Calidad	31/12/2023	Estado: vigente Evidencia: Plazo:
6. Seguimiento y Control y Otras Iniciativas		Revisión del código de ética y conducta de la empresa	Código de ética aprobado	Gestión Jurídica Oficina de Planeación Estratégica, Calidad y Seguimiento	28/02/2023	Estado: completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/CODIGO%20DE%20ETICA%20EMTEL%202023_0.pdf Plazo: cumplido
		Promoción y divulgación del plan anticorrupción y los riesgos de corrupción levantados	Informe del seguimiento	Gestión del control	31/03/2023	Estado: completado Evidencia: https://www.emtel.com.co/sites/default/files/POLITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo: cumplido

Elaboró: Oficina Planeación Estratégica Calidad y Seguimiento

Esther Elena Salazar Domínguez. Jefe de Oficina