



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 prevenir y combatir la corrupción.	Revisar y actualizar anualmente la política de riesgos de corrupción de la empresa	Política de riesgos de corrupción revisada y actualizada	Oficina de Planeación	31/01/2024	Estado: Revisada. No se realiza ninguna acción Evidencia:publicación en la página web, https://www.emtel.com.co/sites/default/files/PO-LITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo: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	Oficina de Planeación	31/01/2024	Estado: Revisada. Se realiza la actualización para el año 2024 Evidencia:publicación en la página web, https://www.emtel.com.co/sites/default/files/PO-LITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo:cumplido
		Realizar talleres o comunicado de socialización de la política de riesgos con los líderes de proceso y demás funcionarios involucrados	Taller o comunicado Lista de asistencia a taller	Oficina de Planeación	31/03/2024	Estado: Revisada. Se realiza la actualización para el año 2024 Evidencia:publicación en la página web, https://www.emtel.com.co/sites/default/files/PO-LITICA%20ANTICORRUPCION.pdf Plazo:cumplido
		Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción y la Política de riesgos de corrupción Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de los controles	Informe de monitoreo y seguimiento a riesgos de corrupción y política	Control de la gestión y resultados	Mayo Septiembre enero	Estado: cumplido Evidencia: seguimiento matriz PAAC Plazo: cumplido primer seguimiento 2024
		Publicar en la página web la Matriz de Riesgos de Corrupción Y el monitoreo	Informe de monitoreo y seguimiento a riesgos de corrupción y política	Control de la gestión y resultados	Mayo Septiembre enero	Estado: cumplido Evidencia: Seguimiento matriz PAAC Plazo: cumplido primer seguimiento 2024
2. Racionalización de Trámites	Administrativa para mejorar los procedimientos	Mejorar la prestación de la atención al usuario mediante la ampliación de puntos de atención	Mejorar los tiempos de desplazamiento y permitir condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario	Dirección servicio al Cliente	Marzo	Estado: Revisada Evidencia: Fotos inauguración punto de atención Plazo: Cumplido
3. Rendición de Cuentas	Atender eficientemente los requerimientos de los grupos de interés	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	Dirección Servicio al cliente Talento Humano	Mayo Septiembre Enero	Estado: Pendiente por agenda de capacitadores Evidencia: ninguna Plazo: pendiente
	Reporte Integrado Vigencia 2023	Socializar el informe de gestión de la empresa Publicar en la página web informe de gestión vigencia 2023	Informe de gestión vigencia 2023	Gerencia Oficina de Planeación	15 de abril de 2024	Estado: cumplido Evidencia: informe de gestión año 2023 Plazo: cumplido
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento en los canales de atención al ciudadano	Revisar y actualizar protocolos de atención al ciudadano	Documento con protocolos de atención	Gestión de Servicio al Cliente Comunicaciones	Mayo Septiembre Enero	Estado: pendiente Evidencia: Plazo:
		Resolver de fondo las causas que den lugar a peticiones, quejas y reclamos y/o recursos	Procedimientos aprobados e implementados	Dirección Servicio al Cliente	Mayo Septiembre Enero	Estado: cumplido Evidencia: carpeta con resolución a PQR's Plazo: cumplido primer seguimiento 2024
		Fortalecer la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Procedimiento para atención prioritaria	Gestión de Servicio al Cliente	Mayo Septiembre Enero	Estado: cumplido Evidencia: digiturno y casilla Plazo: cumplido primer seguimiento 2024

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Fortalecer la gestión de información empresarial	Realizar seguimiento a los contenidos del sitio web	Informe de seguimiento a contenidos	Control de la gestión y resultados	Mayo Septiembre Enero	Estado: cumplido Evidencia: página web revisada, se encuentra con las actualizaciones requeridas de acuerdo a las normas que rigen la empresa Plazo: cumplido para el primer seguimiento
		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	Mayo Septiembre Enero	Estado: cumplido Evidencia: N/A Plazo: vigente
		Elaborar y/o Implementar política de gestión documental	Política de gestión documental aprobada e implementada	Gestión administrativa Gestión de Calidad	Mayo Septiembre Enero	Estado: pendiente Evidencia: Plazo:
		Seguimiento de interacción de los diferentes medios de comunicación	Seguimiento de interacción de los diferentes medios de comunicación	Comunicaciones	Mayo Septiembre Enero	Estado: pendiente Evidencia: Plazo:
6. Seguimiento y Control y Otras Iniciativas		Promoción y divulgación del plan anticorrupción y los riesgos de corrupción levantados	Informe del seguimiento	Control de la gestión y resultados	31/03/2024	Estado: cumplido Evidencia: publicación en la página web: https://www.emtel.com.co/mi-empresa/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/PAAC-2024 Plazo: cumplido

Elaboró: Oficina Planeación

Revisó: Esther Elena Salazar Domínguez. Jefe de Oficina



Aprobó: Tatiana Iveth Moreno Palacios. Gerente