

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB - ESP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Secretaría General
Vigencia 2022



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Seguimiento	Observaciones	
Subcomponente 1.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1	Revisar Política de Riesgos de Corrupción.	Acta - Documento Equivalente	Oficial de Cumplimiento	30/jun/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	1.1.2	Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política de Riesgo de Corrupción.	Acta - Documento Equivalente	Oficial de Cumplimiento	30/jun/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción, sus causas y controles.	Matriz de Riesgos de Corrupción	Oficial de Cumplimiento	30/jun/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	1.2.2	Promover la participación en la construcción de los riesgos de corrupción.	Informe de las interacciones del Link activo para comentar Riesgos de Corrupción	Oficial de Cumplimiento	30/nov/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 1.3 Consulta y divulgación	1.3.1	Sensibilizar Matriz de Riesgos de Corrupción	Informe donde se da a conocer la Matriz de Riesgo de Corrupción	Oficial de Cumplimiento	30/jun/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 1.4 Monitoreo o revisión	1.4.1	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles	Informe de monitoreo de riesgos de corrupción	Oficial de Cumplimiento	30/jun/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 1.5 Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento a los informes y entregables	Informe de Seguimiento	Oficial de Cumplimiento	30/nov/2022	Evidencia: Estado: Plazo:

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites - Estrategia de racionalización de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha de Seguimiento	Observaciones	
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Elaboración de cronograma de fechas para la Entrega de Resultados trimestrales.	Entrega del cronograma	Relación con Inversionista	28/feb/2022	Evidencia: Estado: En desarrollo Plazo:
	3.1.2	Publicación en portal web cronograma de fechas	Portal WEB	Relación con Inversionista	28/feb/2022	Evidencia: Estado: En desarrollo Plazo:
	3.1.3	Publicación portal web (calendario de eventos)	Portal WEB	Relación con Inversionista	28/feb/2022	Evidencia: Estado: En desarrollo Plazo:
Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Presentación - Teleconferencia Acceso público (canal telefónico o streaming) o salas de conexión	Portal WEB	Relación con Inversionista	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	3.2.2	Sesión de pregunta vía chat web de la Teleconferencia	Portal WEB	Relación con Inversionista	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	3.2.3	Reporte Integrado Vigencia 2021	Portal WEB	Dirección de Prospectiva y Sostenibilidad	30/abr/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	3.2.4	Encuesta código país	Encuesta	Gerencia de Relaciones Institucionales, Asuntos Regulatorios y Gobierno Corporativo	28/feb/2022	Evidencia: https://www.superfinanciera.gov.co Estado: Completado Plazo: 31/01/2022
Subcomponente 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Certificación Reconocimiento Emisores - IR, buenas prácticas corporativas - Vigencia 2021-2022.	Certificación	Relación con Inversionista	30/nov/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Presentación - Teleconferencia Acceso público (canal telefónico o streaming) o salas de conexión - trimestral	Portal WEB	Relación con Inversionista	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	3.4.2	Informe CESA - Revelación de información a terceros	Informe Interno - Confidencial	Relación con Inversionista	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:

Componente 4: Atención al ciudadano

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB - ESP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Secretaría General
Vigencia 2022



Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Seguimiento	Observaciones
Subcomponente 4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	Evaluar la estrategia y procedimientos de atención al cliente	Informe seguimiento trimestral	Gerencia Experiencia al Cliente	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Protocolos Portal WEB	Informe seguimiento trimestral	Gerencia Experiencia al Cliente	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	4.2.2.	Chat accionistas y línea 01800	Informe seguimiento trimestral	Gerencia Experiencia al Cliente	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	4.2.3	Oficina atención y correo Electrónico	Informe seguimiento trimestral	Gerencia Experiencia al Cliente	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 4.3 Talento Humano	4.3.1	Seguimiento a las competencias de los Trabajadores que atienden al público	Informe	Gerencia de Talento Humano	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	4.3.2	Seguimiento Directiva Política de Transparencia	PAEC	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	4.3.3	Continuar con el fortalecimiento del PAEC	PAEC	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental	4.4.1	Continuar con el fortalecimiento del PAEC	PAEC	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Realizar medición de percepción de satisfacción al cliente - accionista - clientes	Informe	Relación con Inversionista	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Seguimiento	Observaciones
Subcomponente 5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB	Seguimiento a contenidos y oportunidad	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Responder oportunamente las solicitudes realizadas por los clientes, accionistas o grupos de valor	Informe de solicitudes atendidas	Dirección de Canales de Atención	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Revisión y actualización según corresponda del registro de inventario de activos de información y su clasificación de acceso.	Matriz de Activos de Información e Índice de Información Clasificada y Reservada	Sistema de Seguridad de la Información	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
	5.3.2	Revisión portal web - transparencia y acceso a la información pública.	Soporte de funcionamiento	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	5.4.1	Validar e identificar la aplicabilidad de implementar audios o videos de la información publicada para el ciudadano	Video	Dirección de Experiencia	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Seguimiento de interacción de los diferentes medios de comunicación	Seguimiento de interacción de los diferentes medios de comunicación	Dirección de Experiencia	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha de Seguimiento	Observaciones
Subcomponente 6.1 Código de ética y conducta	6.1.1	Revisión anual de Código de ética y conducta	Documento	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 6.2 Código de Buen Gobierno	6.2.1	Revisión anual del Código de Buen Gobierno	Documento	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo:
Subcomponente 6.3 Manual SARLAFT	6.3.1	Revisión anual Manual SARLAFT	Documento	Oficial de Cumplimiento	16/dic/2022	Evidencia: Estado: Plazo: