



Una parte de ti

EQUIPO PARTICIPANTE EN LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2016

LUDDY PAEZ ORTEGA Gerente de Canal TRO LTDA.

Empleados públicos y Contratistas:

LUIS EDUARDO CONTRERAS CAPACHO	Asesor de Gerencia
YEYLYN ELIANA OSPINO REYES	Coordinadora de Programación
JANNETH CASTELLANOS RINCON	Directora de Comercialización
ELVIA GOMEZ	Contadora
DRA. MARLENE MURCIA MILLAN	Oficina Jurídica
WILLIAM CASTELLANOS MOTTA	Coordinador Área Técnica
ANIBAL MORALES	Director de Programación y Producción
LUZ DARY SURMAY MUÑOZ	Gestión de Bienes y Servicios
EMERSON PARADA JAUREGUI	Planeación Estratégica
LUIS THOMAS NAVAS TOLOSA	Planeación Estratégica
ANA ELIZABETH RODRIGUEZ H	Planeación Estratégica
MARIA MARTINEZ GALRZA	Comunicaciones
VANESSA GELVEZ CASTELLANOS	TRO Digital
LILIAN SOTOMONTE	Archivo Audiovisual
MILETH ACEVEDO BALAGUERA	Gestión Financiera y Presupuestal
ELIZABETH BOLAÑO	Gestión Documental
ANDRES TOLOZA	Talento Humano
DRA ELIANA CORREDOR	Control Interno
CARLOS ANDRES FLOREZ	Mejoramiento Continuo

DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL

MISION

Somos la Televisión Pública Regional de Norte de Santander y Santander; generamos y emitimos contenidos audiovisuales con el fin de educar, informar y entretener aportando al desarrollo cultural y socioeconómico de la Región.

VISION

En el 2019, Canal TRO será el medio de comunicación público predilecto del Oriente Colombiano, por la calidad de los contenidos y servicios, aportando al progreso de la Región.

VALORES CORPORATIVOS

Nuestras principales directrices que rigen la forma como hacemos las cosas y que nos dan la identidad corporativa son:

Somos una organización de **Calidad** reconocida por la excelencia de los productos y/o servicios ofrecidos.

Compromiso con el desarrollo para el logro de la misión de la organización, fomentando así el trabajo en equipo.

Asumir con **Responsabilidad** el reto social de contribuir significativamente en el desarrollo y bienestar tanto de la comunidad en general como de sus colaboradores, dentro de un marco ético establecido.

Promover y estimular la **Participación** en la innovación y desarrollo de proyectos y servicios en general

Fomentar en la organización la cultura de trabajar bajo el principio de facilitar el **Desarrollo** de nuestros colaboradores

Motivar el sentido de **Pertenencia** de todos y cada uno de los coparticipes en la organización.

POLITICAS

Posicionamiento: ofrecer en su programación propuestas, que posicionen la marca

Creación regional: Seleccionar una programación de origen regional, dirigidas a promover la educación y la cultura de los habitantes del oriente colombiano.

Alianzas estratégicas: Diseñar un plan de alianzas que involucren a universidades de la región, canales regionales, operadores de t.v, pública y privadas con el fin de aprovechar las fortalezas mutuas.

Progreso: Fortalecer permanentemente los procesos de la entidad para enfrentar retos de los consumidores.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Televisión Regional del Oriente Ltda. – CANAL TRO, en cumplimiento a la ley 1474 de 2011, el decreto 2641 de 2012 y la ley de transparencia, 1712 de 2014, formula y hace público este documento: *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano*. El documento pone en evidencia nuestra posición de rechazo a la corrupción y las malas prácticas en la atención al ciudadano, y al contrario formulamos una serie de estrategias y actividades que permitan el mejoramiento en cada uno de los componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción.
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

OBJETIVO GENERAL

Formular e implementar estrategias y actividades orientadas a la gestión del riesgo de corrupción, el fortalecimiento de la atención y comunicación con el ciudadano y la transparencia y el acceso a la información pública, todo alineado con la misión y la visión del canal TRO y el Plan Estratégico Situacional –PES 2016 – 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular la política de gestión de riesgos de corrupción, como directriz desde la alta gerencia para la gestión del riesgo de corrupción.
- Fortalecer de los canales de atención y competencias humanas de los servidores para garantizar la efectiva atención al ciudadano.
- Establecer protocolos de atención al ciudadano y caracterizar la población objetivo para la efectiva formulación de estrategias de atención y acceso a la información.
- Crear un enlace de acceso en la página web con el nombre de *Transparencia y acceso a la información* que contenga los documentos pertinentes según la normativa.
- Mantener actualizada la información correspondiente a la normatividad.



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Entidad	Televisión Regional del Oriente Ltda. - CANAL TRO LTDA.				
Vigencia	2016				
Fecha de Publicación	31 de Enero de 2016				
Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 <i>Política de Administración de Riesgos</i>	1.1	Creación de una declaración de Política para la gestión de riesgos de corrupción	Política para la Gestión de Riesgos de Corrupción	Planeación	30 de Junio de 2016
	1.2	Revisión para posterior aprobación de la Política de Gestión de Riesgos de Corrupción	Política para la Gestión de Riesgos de Corrupción aprobada	Comité de Control Interno	15 de Julio de 2016
	1.3.	Formular una propuesta de gestión de riesgo de corrupción de acuerdo al marco normativo que le rige y las normas técnicas vigentes	Manual de gestión de riesgos de corrupción	Planeación	7 de Octubre de 2016
Subcomponente 2 <i>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	1.1		Matriz de riesgos de corrupción	Planeación	Última publicación - Año 2015
	1.2.	Identificar los nuevos riesgos de corrupción presentes por procesos junto con los líderes de cada uno	Identificación de nuevos riesgos y evaluación de los riesgos ya contemplados en la matriz de riesgos existente	Planeación - Líderes de cada proceso	15 de Junio de 2016



Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	1.2	Socialización con los actores internos de los ajustes en el mapa de riesgos de corrupción	Comunicación vía correo electrónico	Planeación	24 de Julio de 2016
	1.3.	Socialización con los actores externos y comunidad en general de la matriz de riesgos de corrupción	Publicación en la página web	TRO Digital	30 de Julio de 2016
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	1.1	Crear campañas de sensibilización para los funcionarios sobre la importancia de la continua revisión de los riesgos de corrupción	Material didáctico que impacte sobre la importancia de la gestión del riesgo de corrupción	Planeación	Semestralmente
	1.1.	Realizar seguimiento a las actividades propuestas en este documento, de acuerdo a las fechas propuestas en la norma.	Informes periódicos de los avances propuestos y desarrollados conforme a las fechas estipuladas.	Dirección de Control Interno	Cuatrimestralmente
Subcomponente 5 Seguimiento	1.2.	Realizar el seguimiento pertinente al cumplimiento de las actividades presentes en la matriz de riesgos de corrupción	Informes periódicos de cumplimiento de las actividades propuestas	Planeación	Cuatrimestralmente
Componente 3 - Rendición de cuentas					
<p>De acuerdo a lo dispuesto por la Ley 1757 del 2015, en su artículo 50, cuyo parágrafo enuncia: "<i>Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales</i>";</p> <p>Televisión Regional del Oriente Ltda. por su naturaleza de empresa Industrial y Comercial del Estado, no se encuentra obligado a la realización del proceso de rendición de cuentas.</p>					



Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Componente Rendición de cuentas	Realización de una conferencia cuyo fin es el reporte de rendición de cuentas y reporte de gestión durante	Informe audiovisual publicado mediante página web	Alta Dirección TRO Digital	24 de Noviembre de 2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar a la cultura de la rendición y petición de cuentas	1.1. Inclusión de la transmisión en directo o diferido de la rendición de cuentas dentro de las propuestas para los entes territoriales y otros obligados a la realización de la rendición de cuentas	Propuestas comerciales para las entidades territoriales y otras interesadas en la transmisión de rendición de cuentas	Comercial	Segundo semestre
Componente 4 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1. La entidad CANAL TRO Ltda. Ya cuenta con una dependencia y el establecimiento de un espacio físico para la atención y manejo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, a cual depende de la gerencia general en cuanto a entrega y flujo de información	Centralización de la información correspondiente a la trazabilidad de atención al ciudadano y peticiones, solicitudes, quejas y reclamos a través de la dependencia denominada Ventanilla única	PQRS y Ventanilla única	De acuerdo al programa de auditorias de la oficina de CI



Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1.1.	Diligenciar oportunamente los formatos de trazabilidad para solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía con la entidad	Formatos diligenciados, de trazabilidad para las PQRS	PQRS	Continuo (Trazabilidad para cada PQR)
	1.2.	Implementar protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de atención al ciudadano	PQRS - Comunicaciones	Septiembre 30 de 2016
	1.3.	Vincular a todos los actores de la entidad	Socialización con los actores de la entidad sobre los canales de comunicación con los ciudadanos con relación al sistema de PQRS	PQRS - Comunicaciones	Julio 31 de 2016
	1.4.	Realizar una revisión de los espacios físicos, de manera que se garantice el acceso a población en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Espacios físicos con la debida señalización	Talento Humano	24 de junio de 2016
Subcomponente 3 Talento Humano	1.1.	Realizar capacitaciones para el personal encargado de la atención y gestión de peticiones, quejas y reclamos orientadas al fortalecimiento de las competencias en atención del ciudadano	Proveer al personal encargado de material didáctico y/o capacitaciones orientadas al fortalecimiento de sus competencias en la atención del ciudadano	Talento Humano	Anualmente



Subcomponente 4 <i>Normativo y procedimental</i>	1.1.	Generar informes correspondientes de la vigencia de PQRS a la ANTV	Informes trimestrales	PQR's y Comunicaciones	Trimestralmente
	1.2.	Generar informes de PQR's a la alta dirección.	Informes semestrales	Control Interno	Semestralmente
	1.3.	Establecer procedimientos específicos para funcionarios y ciudadanos en lo que respecta a la administración y gestión de trámites.	Mejoramiento y Ajuste del de procesos y procedimientos internos	Comité de gestión de calidad y sistema de control interno	25 de Febrero de 2016
					21 de Abril de 2016
Subcomponente 5 <i>Relacionamiento con el ciudadano</i>	1.1.	Actualizar el formato de quejas donde se recopile la información sobre características especiales de la población que se acerca a solicitar información y que sirva como insumo para el documento de caracterización de la misma	Formato de quejas actualizado	PQRS - Comunicaciones	Julio 31 de 2016
	1.2.	Diigenciar el formato con información de características especiales de la población y consolidar los datos dentro de una caracterización de la población	Caracterización de la población	PQRS - Comunicaciones	Diciembre 31 de 2016



Componente 5 -Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente / Proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Transparencia Activa	1.1	Recolección de información salarial	Publicación en la web de la información correspondiente a la escala salarial de los funcionarios	Talento Humano - TRO Digital	Marzo 17 de 2016
	1.2.	Recolección de información de contratos de prestación de servicios, con su objeto, honorarios y plazo contractual.	Publicación en la web de la información sobre contratos realizados por la entidad	Talento Humano - TRO Digital	Cuatrimestral
	1.3.	Definir las metas y objetivos de la unidades Administrativas para la vigencia 2016 - 2019	Publicación en la web de plan estratégico para la vigencia 2016 - 2019	Planeación - TRO Digital	30 de junio de 2016
	1.4.	Realizar auditorías periódicas al ejercicio presupuestal y publicación de la misma, así como de los informes de gestión	Publicación en la web de informes de las auditorias	Control Interno - TRO Digital	Trimestralmente
	1.5.	Publicar las resoluciones, políticas o decisiones que afecten al público.	Publicación en la web de las resoluciones expedidas	Oficina jurídica - TRO Digital	Ocasionalmente (En el evento en que se abre una convocatoria pública)
	1.6.	Publicar en sitio web el manual de contratación que rige en la entidad	Manual de contratación en la web	Oficina jurídica - TRO Digital	31 de Julio de 2016



<p>Subcomponente 2 <i>Lineamientos de transparencia pasiva</i></p>	1.1.	<p>Mantener la atención de solicitudes a acorde al proceso definido acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.</p>	<p>Extracción de las normas establecidas por el decreto 1081 de 2015 para la atención de solicitudes, para ser incluidas dentro del normograma del proceso correspondiente en el SIG</p>	Planeación	31 de Julio de 2016
<p>Subcomponente 3 <i>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</i></p>	1.1.	<p>Crear el enlace de <i>Transparencia y acceso a la información pública</i> en el sitio web</p>	<p>Enlace de <i>Transparencia y acceso a la información pública</i></p>	TRO Digital	Junio 24 de 2016
	1.2.	<p>Actualización de las tablas de activos de información</p>	<p>Tablas actualizadas y publicadas en página web</p>	Gestión Documental	Julio de 2016
	1.3.	<p>Realizar publicaciones de información respecto a inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada</p>	<p>Verificación y actualización de las TRD, inventario de activos de información, esquema de publicación e índices de información clasificada y reservada para la publicación de la próxima vigencia</p>	Gestión Documental	Publicación vigente - Actualización de 2015
<td data-bbox="1667 1084 1942 1370"> <p>Noviembre de 2016</p> </td>	<p>Noviembre de 2016</p>				



Subcomponente 4 <i>Critero diferencial de accesibilidad</i>	1.1.	Caracterización de la población objetivo y grupos de interés	Documento de caracterización de la población de interés	Comunicaciones	31 de Diciembre de 2016
Subcomponente 5 <i>Monitoreo del acceso a la información pública</i>	1.2.	Creación de una base de datos de los televidentes activos y/o que han solicitado información a la entidad, a fin de mantener contacto vía e-mail y suministrar información de interés para el televidente	Listado de televidentes activos	PQRS - Comunicaciones	Mayo de 2016



COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. - CANAL TRO	Orden	Regional
Sector Administrativo	COMUNICACIONES	Año Vigencia	2016
Departamento	SANTANDER		
Municipio	FLORIDABLANCA		

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA RACIONALIZACION

No	Proceso	Tipo de Racionalizacion	Accion Especifica de Racionalizacion	Situacion actual	Descripcion de la mejora a realizar al tramite	Beneficio al Ciudadano o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha de Realizacion	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Archivo Audiovisual	Administrativa	Simplificar el trámite al ciudadano.	En su momento se le solicitaba al usuario, luego de consignar enviar los datos por separado a las secciones de cartera para realizar la facturación; y a archivo audiovisual.	Ahora los usuarios envían todos los datos directamente a archivo audiovisual, así se simplifica el trámite comunicándose solo con una dependencia.	Simplificar el trámite	Tatiana Saavedra	01/01/2014	EN CURSO
2	Programacion	Administrativa	Certificaciones	Se debe soprtar por medio de un oficio, se anexa copia de la consignacion, se radica y apartir del momento de la radicacion, se cuenta con 3 dias habiles para entregar el certificado	Ahora no son 3 dias, se trata de sacar el certificado en el menor tiempo posible. Y se saca a ventanilla unica nuevamente listo para entregar el certificado	Simplificar el trámite	Nini Yohana Pinedad Naranjo	16/08/2010	EN CURSO



3	Manejo de correspondencia y Gestión Documental	Tecnológica	Envío de documentos electrónicos	Actualmente, la entidad cuenta con un software diseñado a la medida que permite hacer un seguimiento preciso a los procedimientos de ventanilla única, es decir, el manejo eficiente y transparente de la correspondencia de la entidad y sus procesos, sin embargo, debido al cambio de planta de personal el software está siendo subutilizado.	Capacitación a la planta de personal en cuanto al uso del software para el manejo de correspondencia a través del mismo	Agilizar el trámite de respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, disminuyendo los tiempos de espera y garantizando el seguimiento transparente de la correspondencia	Área técnica	24/06/2016	01/06/2016
			Mecanismo de seguimiento al estado de trámites		El software permite asignar a la correspondencia un número de radicado exacto con fecha y hora		Cada dependencia		
					Respaldo digital de la correspondencia		Respaldo digital para próximos recursos		



INTERCAMBIO DE INFORMACION (CADENAS DE TRAMITES - VENTANILLAS UNICAS)

1	Ventanilla Unica	Administrativa	Correspondencia	Recibe Correspondencia y se Envía Radicación; despacho de correspondencia, sacar fotocopias, copias digitales de documentos radicados			LUIS OMAR SEPULVEDA	EN CURSO
	Nombre de responsable		LUIS OMAR SEPÚLVEDA		Numero telefono			
	Correo Electronico		recepcion@canaltro.com		Fecha de aprobacion del plan			