



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

EQUIPO PARTICIPANTE EN LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2019

LUDDY PAEZ ORTEGA

Gerente de Canal TRO LTDA.

Empleados públicos y Contratistas:

CARLOS EDUARDO LUNA BERBESÍ

Coordinador de Programación

JANNETH CASTELLANOS RINCON

Directora de Comercialización

ELVIA GOMEZ OTERO

Contadora

MARLEN MURCIA MILLAN

Oficina Jurídica

ORLANDO JOSE SANABRIA MARTINEZ

Coordinador Área Técnica

ANIBAL MORALES

Director de Programación y
Producción

MARIA JULIANA ESCUDERO

Gestión de Bienes y Servicios

CARLOS ANDRES FLOREZ BAUTISTA

Planeación Estratégica

INGRID PAOLA ROMERO PINEDA

Comunicaciones

VANESSA GELVEZ CASTELLANOS

TRO Digital

LEIDY TATIANA SAAVEDRA LIÉVANO

Archivo Audiovisual

MILETH ACEVEDO BALAGUERA

Gestión Financiera y Presupuestal

GRIVER MARGENY ROJAS GUALDRON

Gestión Documental

ANDRES RICARDO TOLOZA PARADA

Talento Humano

ELIANA MARCELA CORREDOR CAMARGO

Control Interno

CARLOS ANDRES FLOREZ BAUTISTA

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

Actualización 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.

- Realizar una rendición de cuentas, de forma pública, con participación de la ciudadanía, teniendo en cuenta sus opiniones y sugerencias, que será divulga por la página del Canal TRO www.canaltro.com



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Entidad	Televisión Regional del Oriente Ltda. - CANAL TRO LTDA.				
Vigencia	2019				
Fecha de Publicación	31 de Enero de 2019				
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	Actualización de la Política para la gestión de riesgos de corrupción	Política para la Gestión de Riesgos de Corrupción	Planeación	21 de Febrero de 2019
	1.2	Seguimiento a la Política de Gestión de Riesgos de Corrupción	Política para la Gestión de Riesgos de Corrupción Aprobada	Comité de Control Interno	21 de Febrero de 2019
	1.3.	Seguimiento a la 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	21 de Febrero 2019
Subcomponente 2 <i>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	1.1		Matriz de riesgos de Corrupción	Planeación	21 de Febrero 2019
	1.2.	Actualización de Identificación 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	21 de Febrero 2019



Una parte de ti

Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	1.1	Socialización con los actores internos de los ajustes en el mapa de riesgos de corrupción	Comunicación vía correo Electrónico	Planeación	30 de abril de 2019
	1.2.	Socialización con los actores externos y comunidad en general de la matriz de riesgos de corrupción	Publicación en la página Web	TRO Digital	21 de Febrero de 2019
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	1.1	sensibilización para los funcionarios sobre la importancia de la continua revisión de los riesgos de Corrupción	In formación sobre la importancia de la gestión del riesgo de corrupción	Planeación	Semestralmente
	1.2.	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.	Control Interno	Cuatrimestralmente
Subcomponente 5 Seguimiento	1.1.	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

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley 1757 del 2015, en su artículo 50, cuyo parágrafo enuncia: "*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*"; 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.

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Componente Rendición de cuentas	Realización de un informe de rendición de cuentas y reporte de gestión 2018	Informe audiovisual publicado mediante página Web	TRO Digital	30 de abril de 2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar a la cultura de la rendición y petición de Cuentas	1.1. 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.	Seguimiento a protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de atención al Ciudadano	PQRS - Comunicaciones	Mayo 23 de 2019
	1.3.	Vincular a todos los actores de la entidad	Socialización de la cartelera con los actores de la entidad para hacerlos partícipes de la importancia en el manejo de PQRS	PQRS - Comunicaciones	Mayo 23 de 2019
	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	Marzo 7 de 2019
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 Normativo y procedimental	1.1.	Generar informes correspondientes de la vigencia de PQRS a la ANTV	Informes trimestrales	PQRS y Comunicaciones	Trimestralmente
	1.2.	Generar informes de PQRS 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	18 de Julio de 2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1.1.	Protocolo de atención al ciudadano	Población objetivo	PQRS Comunicaciones	Mayo 23 de 2019

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	Mayo 30 de 2019



Una parte de ti

	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	semestral
	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 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	Semestral
	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	11 Diciembre de 2017
	Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	1.1.	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Extracción de las normas establecidas por el decreto 1081 de 2015 para la atención de solicitudes, para ser incluidas dentro del nomograma del proceso correspondiente en el SIG	Planeación



Una parte de ti

Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	1.1.	Actualización al enlace de <i>Transparencia y acceso a la información pública</i> en el sitio Web	Enlace de <i>Transparencia y acceso a la información Pública</i>	TRO Digital	La información se actualiza constantemente
	1.2.	Realizar publicaciones de información respecto a inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada	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	Gestión Documental	Publicación vigente - Actualización de 2018 Noviembre de 2019
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	1.1.	Caracterización de la población objetivo y grupos de interés	Documento de caracterización de la población de interés	Comunicaciones	31 de Octubre de 2019
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	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 2019



Una parte de ti

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad		TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. - CANAL TRO				Orden		Regional	
Sector Administrativo		COMUNICACIONES				Año Vigencia		2019	
Departamento		SANTANDER							
Municipio		FLORIDABLANCA							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA RACIONALIZACION									
No	Proceso	Tipo de Racionalización	Acción Especifica de Racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite	Beneficio al Ciudadano o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha de Realización	
								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	21/02/2019	EN CURSO
2	Programación	Administrativa	Certificaciones	Se debe soportar por medio de un oficio, se anexa copia de la consignación, se radica y a partir del momento de la radicación, se cuenta con 3 días hábiles para entregar el certificado	Ahora no son 3 días, se trata de sacar el certificado en el menor tiempo posible. Y se saca a ventanilla Única Nuevamente listo para entregar el certificado	Simplificar el Trámite	Nini Yohana Pineda Naranjo	21/02/2019	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	21/02/2019	En curso
			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		



Una parte de ti

INTERCAMBIO DE INFORMACION (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS UNICAS)

1	Ventanilla Única	Administrativa	Correspondencia	Recibe Correspondencia y se Envía Radicación; despacho de correspondencia, sacar fotocopias, copias digitales de documentos radicados			Milena Mantilla Rueda	EN CURSO
Nombre de responsable			MILENA MANTILLA RUEDA		Numero teléfono		648-1177 EXT 101	
Correo Electrónico		recepcion@canaltro.com			Fecha de aprobación del plan			