



Es el Gran Santander



**EQUIPO PARTICIPANTE EN LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2020**

AMANDA JAIMES MENDOZA

Gerente de Canal TRO LTDA.

Empleados públicos y Contratistas:

JUAN GABRIEL MEDINA RAMIREZ

Director Administrativo y Financiero

LIGIA PATRICIA ÁLVAREZ ALARCÓN

Jefe Control Interno

ORLANDO JOSÉ SANABRIA MARTÍNEZ

Director Área Técnica

GRECIA YELITZA MARIQUE VALENCIA

Directora Producción y
Programación

ABELARDO DÍAZ ALMEYDA

Líder de Bienes y Servicios

DIANA CAROLINA MORA SEPULVEDA

Apoyo Jurídico

ELIANA MARCELA CORREDOR CAMARGO

Asesora Gerencia

NELSY YANETH SANMIGUEL ROMERO

Directora de Comercialización y Ventas

ELVIA GOMEZ OTERO

Contadora

MARLEN MURCIA MILLAN

Encargada de Gestión Jurídica

NELGYS JULIETH PABA LASCARRO

Encargada de Gestión Planeación

INGRID PAOLA ROMERO PINEDA

Encargada de Comunicaciones y
Mercadeo



JHON LOPEZ AGUILAR

Encargado de Gestión de TRO Digital

JAIRO LUENGAS GARCÍA

Encargado Gestión de Talento Humano

MARLLI SANCHEZ CONTRERAS

Encargada de Gestión de
Mejoramiento Continuo

JHON FREDDY SÁNCHEZ MEJÍA

Encargado de Gestión Archivo
Audiovisual



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TRO 2020

Calle 5 - Cra 4
Antigua Sede Licorera de Santander
PBX 648 11 77
Sede Floridablanca - Santander - Colombia

Calle 5 No 2-38 Piso 3 Barrio Latino
Sede Universidad de Pamplona Cúcuta
PBX 589 3558
Sede Cúcuta - Norte de Santander - Colombia



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TRO 2020

DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL

MISIÓN

Somos la Televisión Pública Regional que integra, gestiona, difunde y proyecta la identidad cultural del Oriente Colombiano al mundo.

VISIÓN

Para el 2030 ser una empresa líder en la realización de contenidos multiplataforma, generando una experiencia que cautive el corazón de nuestras audiencias.

VALORES CORPORATIVOS

Somos una empresa dinámica con **RESPONSABILIDAD SOCIAL** que busca generar valor y compromiso por el bienestar de la comunidad.

La **INNOVACIÓN** que nos caracteriza es un factor clave de competitividad y liderazgo para lograr destacar en nuestra región

Nos caracteriza la **TRANSPARENCIA** en cada cosa que hacemos.

El **COMPROMISO** es el reflejo del alcance intelectual y emocional de nuestros trabajadores y su contribución personal es el éxito de nuestro canal.

Buscamos generar espacios de **PARTICIPACIÓN** con nuestros televidentes que nos permitan mejorar acorde a sus necesidades.



Queremos con nuestros contenidos **EDUCAR**, informar y entretener al mundo con productos y contenidos de CALIDAD, propendiendo por el DESARROLLO del oriente colombiano y su proyección al mundo

POLÍTICAS

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 tv, 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 ANTICORRUPCIÓN 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

Actualizar 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 2020 – 2023.

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 y mantener actualizado 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 divulgada por la página del Canal TRO www.canaltro.com

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
ENTIDAD	TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA – CANAL TRO				
VIGENCIA	2020				
FECHA DE PUBLICACIÓN	31 DE ENERO/2020				
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 del Riesgo</i>	1.1	Actualización de la Política para la gestión de riesgos de corrupción.	Política para la Gestión de Riesgos de Corrupción	Planeación	2 de junio
	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	2 de junio
	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	2 de junio
Subcomponente 2 <i>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	1.1		Matriz de riesgos de Corrupción	Planeación	9 de marzo
	1.2	Actualización de identificación los nuevos riesgos de corrupción presentes por procesos junto con los líderes de cada uno	Identificación de nuevos riesgo y evaluación de los riesgos ya contemplados en la	Planeación – Líderes de cada proceso	2 de junio

			matriz de riesgos existente.		
--	--	--	------------------------------	--	--

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	02 de junio hasta 26 de junio
	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	02 de junio hasta el 26 de junio
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	1.1	Sensibilización para los funcionarios sobre la importancia de la continua revisión de los riesgos de corrupción.	Información 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 Seguimientos	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 párrafo 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 registrarán 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, no obstante el Canal TRO en aras de informar sobre su gestión establecerá mecanismos que permitan divulgar y comunicar su gestión en cada vigencia permitiendo canales de comunicación directos con la ciudadanía.

Componente 3 – Rendición de Cuentas					
Subcomponente/Proceso	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3 <i>Incentivos para motivar a la cultura de la rendición y petición de cuentas.</i>	1.1	Realización de un informe de rendición de cuentas y reporte de gestión 2019.	Informe audiovisual publicado mediante página Web	TRO Digital	31/01/2020
	1.2	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	

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, la 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 auditorías de la oficina de Control Interno
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	Jefe de área de comunicaciones	Cuatrimestral
	1.2	Seguimiento a protocolos de atención al ciudadano.	Protocolos de atención al ciudadano	Jefe de área de comunicaciones	Cuatrimestral
	1.3	Vincular a todos los actores de la entidad.	Socialización de la cartera con los	Jefe de área de Comunicaciones	Cuatrimestral

			actores de la entidad para hacerlos partícipes de la importancia en el manejo PQRS.		
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	Proveer al personal encargado de material didáctico y/o capacitaciones orientadas al fortalecimiento de sus competencias en la atención al ciudadano.	Talento humano	Anualmente
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	1.1	Generar informes correspondientes de la vigencia de PQRS al MINTIC.	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 de procesos y procedimientos internos	Comité de gestión de calidad y sistema de control interno	21 de julio

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1.1	Protocolo de atención al ciudadano	Población objetivo	PQRS - Comunicaciones	Mayo 20
------------------------------------------------------------	-----	------------------------------------	--------------------	-----------------------	---------

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 28
	1.2	Recolección de información de contratos de prestación de servicios 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 las áreas la vigencia 2020 - 2023	Publicación en la web de Plan estratégico para la vigencia 2020 - 2023	Planeación – TRO Digital	SEMESTRAL

	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 auditorías	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. (normograma)	Oficina jurídica – TRO Digital	Ocasionalmente (En el evento que se abre una convocatoria pública)
	1.6	Publicar en sitio web el manual de contratación que rige la Entidad.	Manual de contratación en la web.	Oficina jurídica – TRO Digital	31 de Enero de 2020
Subcomponente 2 Lineamiento de transparencia pasiva	1.1	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido del decreto 1081 de 2015	Extracción de las normas establecidas por el decreto 1081 de 2015 para la atención de solicitudes, para ser incluidas del normograma del proceso correspondiente en SIG	Planeación	30 de Julio
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	1.1	Actualización al enlace de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio Web.	Enlace de transparencia y acceso a la información pública.	TRO Digital Encargados de proceso y/o áreas obligadas de suministrar la información.	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 30 de Noviembre 2020
Subcomponente 4 <i>Criterio diferencial de accesibilidad</i>	1.1	Caracterización de la población objetivo y grupos de interés.	Documento de caracterización de la población de interés	Comunicaciones	Octubre 28 de 2020
Subcomponente 5 <i>Monitoreo del acceso a la información pública</i>	1.1	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	Cuatrimestral

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES										
Nombre de la entidad		TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA – CANAL TRO					Orden		Regional	
Sector Administrativo		COMUNICACIONES					Año vigencia		2020	
Departamento		SANTANDER								
Municipio		FLORIDABLANCA								
PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN										
N°	Proceso	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora	Beneficio al ciudadano o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha de realización		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1	Archivo Audiovisual	Administrativa	Servicio de Transfer	En su momento se le solicitaba al usuario, luego de consignar, enviar los datos por separado a las secciones de cartera para la realizar facturación; y a archivo audiovisual.	Ahora los usuarios envían todos los datos directamente a archivo audiovisual, así se simplifica el trámite comunicándose con una dependencia.	Simplificar el Trámite	Archivo Audiovisual	25/02/2020	31/12/2020	
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	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	Simplificar el trámite	Producción y Programación	25/02/2020	31/12/2020	

				hábiles para entrega de certificado.	entregar el certificado.				
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 de software para el manejo de correspondencia través del mismo	Agilizar el trámite de respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, disminuyendo en los tiempos de espera y garantizando o el seguimiento transparente de la correspondencia	Área técnica	25/02/2020	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.	Respaldo digital para próximos recursos.	Cada Dependencia		
					Respaldo digital de la correspondencia		Área técnica		

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES – VENTANILLAS ÚNICAS)										
1	Ventanilla única	Administrativa	Correspondencia	Recibe Correspondencia y se envía radicación; despacho de correspondencia, sacar fotocopias, copias digitales de documentos radicados.					Ventanilla Única	EN CURSO
Nombre de Responsable		Ventanilla Única						Número teléfono		648-1177 EXT 101
Correo electrónico		recepcion@canaltro.com						Fecha elaboración plan		