

PLAN
ANTICORRUPCIÓN DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



telepacífico



PRESENTACIÓN

TELEPACIFICO, comprendiendo la importancia de contar con este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo desarrolla siguiendo las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que nos brinda los instrumentos de tipo preventivo para el control de nuestra gestión.

Para el logro de una gestión pública transparente es necesario fortalecer las pautas culturales y las prácticas democráticas de todas las personas vinculadas a nuestra empresa, y para ello, es necesario contar con políticas y herramientas institucionales como las que se nos brinda en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción.

Nos comprometemos a trabajar en este aspecto para que nuestro personal adquiera, aprenda y aprehenda los mecanismos de control que deben aplicar en su labor cotidiana. Estamos conscientes que este es un proceso que puede resultar complejo, pero en la medida que se entiende su importancia y los resultados positivos que se alcanzan, el compromiso individual aumenta para lograr la transparencia en todos nuestros procesos.

Continuaremos facilitando el acceso a la información de contratos, resoluciones, convocatorias, compras, entre otras, a través de la página web y el buzón de quejas y sugerencias dando oportuna respuesta a la ciudadanía.

Igualmente nos comprometemos a optimizar y agilizar los trámites que sean necesarios para contribuir a mejorar la calidad del servicio hacia nuestros proveedores y clientes.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2018

En TELEPACÍFICO, como empresa de comunicación, la transparencia será nuestro mejor antídoto contra la corrupción y estamos en disposición de contribuir a educar y sensibilizar a nuestra teleaudiencia con mensajes positivos que exalten la cultura de la legalidad y den a conocer la Ley 1474 de 2011 que cuenta con todos los instrumentos para prevenir, investigar, sancionar y combatir la corrupción que tanto mal viene causando a nuestro país.

Cesar Augusto Galviz Molina
Gerente TELEPACIFICO



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, cuyo plan lo integran además las políticas descritas en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1752 de 2014), como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Es importante destacar que para el tema de *“riesgos”* la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.



Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para la ***Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción***, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para nueve procesos identificados en la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción se alinea con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”* expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente se aborda la ***Racionalización de Trámites***, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.



En cuanto a la **Rendición de Cuentas**, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Trabajamos los **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas de todas las personas.

El componente **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** aborda los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.



TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Introducción

I. Naturaleza jurídica

Objeto social

Misión

Visión

Principios

Valores

II. Marco legal

III. Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo general.

Objetivos específicos.

IV. Componentes:

Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción

Cronograma

Segundo componente: Racionalización de Trámites

Cronograma

Tercer componente: Rendición de Cuentas:

Cronograma

Cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Cronograma

Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Cronograma



NATURALEZA JURIDICA

La Sociedad Televisión del Pacífico Ltda. TELEPACIFICO, empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Departamental, se constituyó el 8 de agosto de 1986, según escritura Pública No. 1712 de la Notaría Sexta de Cali, con vigencia legal hasta el 8 de agosto del año 2085. Ha sido reformada mediante escrituras números 785 de Marzo 15 de 1990, 5330 de Noviembre 24 de 1995, 4903 de Diciembre 12 de 1996, 831 de Marzo 2 de 2005, 2276 de Julio 23 de 2010 y 595 de Marzo 5 de 2012 de la Notaría Sexta de Cali.

Como operador público del servicio de Televisión Regional, reconocido por la Ley 182 de 1995, tiene por objeto social la prestación directa del Servicio Público de Televisión, en los departamentos del Valle del Cauca, Cauca, Chocó y Nariño, dentro de las frecuencias asignadas.

La Sociedad se rige por las normas sobre el servicio de televisión y radiodifusión oficial, emanadas por las leyes 14 de 1991, 182 de 1995, 335 de 1996, 680 de 2001 y 1507 de 2012.

OBJETO SOCIAL

Como operador público del servicio de televisión regional, reconocido por la Ley 182 de 1995, TELEPACIFICO podrá tener a su cargo la prestación directa del servicio público de televisión en los departamentos del Valle del Cauca, Cauca, Chocó y Nariño.

En consecuencia es la programadora, administradora y operadora de un canal regional de televisión, en la frecuencia o frecuencias asignadas.



Para el desarrollo de su objeto cumplirá con las siguientes actividades:

- a) Emitir la señal de televisión originada por la misma organización sobre el área de cobertura nombrada, en la frecuencia o frecuencias asignadas
- b) Prestar directamente o contratar el servicio de emisión y transmisión de señales de televisión en las diferentes modalidades tecnológicas.
- c) Utilizar redes y servicios de satélites para la emisión, transmisión y señales de televisión, de conformidad con la reglamentación que expida la Comisión Nacional de televisión.
- d) Prestar con carácter comercial, en régimen de libre competencia, servicios de valor agregado y telemáticos, soportados por los servicios de televisión y de difusión a su cargo.
- e) Prestar a otras personas de forma remunerada los servicios de estudio de televisión, de postproducción, microondas, copiado o transfer y los demás que la entidad esté en capacidad de ofrecer por razón de sus actividades.
- f) Producir, coproducir, adquirir y enajenar derechos de emisión sobre programas de tv y en general realizar programas bajo cualquier modalidad, incluyendo las asociaciones de riesgo compartido, programas de carácter educativo, recreativo y cultural, buscando satisfacer los hábitos y gustos de la teleaudiencia, con énfasis en una programación con temas y contenidos de origen regional, orientada al desarrollo social y cultural de la respectiva comunidad.
- g) Celebrar contratos con entidades públicas y con asociaciones o fundaciones privadas sin ánimo de lucro para la explotación de la tv cultural.
- h) Celebrar todos los contratos requeridos directa o indirectamente para el



desarrollo de sus actividades comerciales en cumplimiento de su objeto social.

- i) Adquirir y enajenar derechos de autor con arreglo a la Ley.
- j) Emitir en forma encadenada con las demás organizaciones o canales regionales de tv eventos de interés regional dentro de los lineamientos de la ley 182 de 1995 y los reglamentos que al respecto expida la comisión nacional de tv.
- k) Comercializar directamente los espacios de tv, asociarse o contratar con terceros o ceder este derecho a los respectivos contratistas de tv.
- l) Participar en sociedades, asociaciones, instituciones de utilidad común, fundaciones o corporaciones con objetivos relacionados con las actividades de Telepacífico.
- m) Participar en la formulación y evaluación de políticas, programas y proyectos del sector de las telecomunicaciones y en la ejecución de los mismos, conforme con las normas que regulen el funcionamiento del sector y las disposiciones que determine la actividad de la sociedad.
- n) Dictarse sus propios reglamentos de funcionamiento dentro de los lineamientos de la Ley 182 de 1995, Ley 335 de 1996 y la Ley 14 de 1991 y de las regulaciones que adopte la comisión nacional de televisión.
- o) Celebrar licitaciones públicas para la adjudicación de los programas informativos, noticieros y de opinión, su adjudicación se llevara a cabo siempre en audiencia pública.
- p) Cumplir con los porcentajes mínimos de programación de producción nacional señalados en la Ley 182 de 1995.



- q) Reservar espacios de su programación para cumplir con los requerimientos de origen legal
- r) Las demás señaladas en la Ley.

MISIÓN

Somos un medio de comunicación público del occidente colombiano que transmite contenidos de la región pacífico hacia el mundo, para informar, entretener y educar, generando identidad y contribuyendo al desarrollo social y cultural de la región. Así mismo, prestamos a nuestros clientes servicios logísticos, humanos y tecnológicos en comunicación.

VISIÓN

En el 2025 comunicamos contenidos de talla mundial a través de múltiples plataformas.

PRINCIPIOS

1. Se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida a través de programas con alto contenido educativo, informativo y de entretenimiento.
2. La participación de la comunidad es fundamental en la construcción de la programación.
3. El contenido de la programación reconoce y respeta la diversidad étnica y pluricultural de la región Pacífica.



4. El más valioso capital de la entidad es su talento humano.
5. Los resultados de la gestión contribuyen a la construcción de identidad regional.

VALORES

Honestidad. Tener claridad, honradez y coherencia en el actuar, acorde con los propósitos de la empresa

Justicia. Dar a cada cual lo que le corresponde, en el marco de la Constitución y la Ley, en donde prima el interés general sobre el particular.

Compromiso. Optimizar el tiempo para satisfacer la calidad de atención a clientes. Entregar lo mejor de sí

Respeto Brindar atención y trato digno. Reconocimiento de la diferencia para construir territorio. Reconocimiento al valor del trabajo de compañeros.

Servicio. Trabajar para satisfacer las necesidades y expectativas de la teleaudiencia.

Transparencia. Facilitar de manera oportuna la información requerida por entes de control y la comunidad.

Cumplimiento. Asumir compromisos adquiridos en el tiempo acordado.

Responsabilidad. Contribuir con la preservación y protección del medio ambiente

II. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.



En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”



Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la



Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia

de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.



Decreta:

Artículo 1º. *Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

Artículo 2º. *Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

Artículo 3º. *El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.*

Artículo 4º. *La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.*



Artículo 5º. *El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*

Artículo 6º. *El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.*

Artículo 7º. *Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.*

Parágrafo Transitorio. *Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.*

Artículo 8º. *Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."*



III. OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CONTEXTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO GENERAL.

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Estructurar los mapas de riesgos de corrupción y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de TELEPACIFICO, permitiendo la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda TELEPACIFICO, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes, así como, acercar a la ciudadanía a los servicios que presta mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y



TELEPACIFICO con ciudadanos y ciudadanas y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

- Fortalecer los mecanismos de servicio a la ciudadanía, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos a través de distintos canales, a los trámites y servicios de TELEPACIFICO con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano y la ciudadana.
- Desarrollar los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información creada por la Ley 1712 de 2014.

CONTEXTO ESTRATÉGICO

Previo a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se programó y realizó una reunión del Comité Coordinador de Control Interno para revisar, analizar y establecer:

1. El contexto estratégico del Canal.

- a. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con análisis de las principales denuncias.



Hasta el momento no se han presentado actos de corrupción. De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad con la Ley 1474 del 2011, no se han evidenciado actos de corrupción en Telepacífico.

b. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Teniendo el Canal en su plataforma Web la página de contactos PQRS@telepacifico.com, así como una línea telefónica de atención al televidente y el buzón de correo existente en el canal, con el fin de retroalimentarnos con la audiencia que ve nuestra programación, conformó un equipo idóneo y altamente profesional, liderado desde la Gerencia, con las instrucciones claras de atención al televidente, procurando una respuesta inmediata, dejando al ciudadano satisfecho en cuanto al respeto de sus derechos. La combinación tecnológica y los estándares profesionales del Talento Humano de Telepacífico cumplen a cabalidad con las expectativas de quienes dedican su tiempo a ver nuestra parrilla de programación.

c. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites (PQRSD).

En el 2016 el Canal dio un paso adelante en simplificar las actividades y los tiempos de respuesta a las PQRS. Estas son vistas hoy en día con total seriedad y mucho respeto hacia la audiencia y desde las distintas áreas se da la respuesta simplificando los pasos sin intermediario alguno. Los Directores de Área responden las PQRSD directamente. Así las cosas podemos concluir que para el 2018 las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del procedimiento de PQRS, desde el punto de vista normativo y administrativo se consideran satisfechas, ponderando tanto la facilidad de acceso lograda para el



usuario, como la racionalización del procedimiento en cuanto a la relación costo – beneficio.

d. Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).

Grupos de interés	Necesidades de información
Empleados / Proveedores / Socios	Sostenibilidad económica, gestión organizacional
Televidentes / Usuarios Web	Proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Gobierno	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Productoras / Anunciantes	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (contenidos audiovisuales)

e. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

El Canal, entre sus planes diseñados para el fortalecimiento de las PQRS, viene realizando actividades de sensibilización al talento humano en cuanto a la Cultura de Atención al Ciudadano.

En lo referente a las herramientas tecnológicas, aparte de las herramientas ofimáticas existentes, continua en su propósito de mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía a través de un software que proporcionará mayor control en tiempos de respuesta.

f. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.



En la constante búsqueda del mejoramiento y la transparencia, se ha optado por reforzar las cualidades y calidades del talento humano con que disponemos, así como las herramientas tecnológicas, administrativas y normativas con que contamos para optimizar los recursos públicos y entregar un producto de mejor calidad en sus distintos contenidos. El mejoramiento en todas las áreas de la empresa es el norte que seguimos, con la seguridad que al final será nuestra audiencia la gran beneficiada en estos procesos de salvaguardar el fin primario, que son los derechos del Ciudadano.

2. Áreas responsables.

Para la construcción de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Telepacífico, se determinaron, de acuerdo al modelo de operación por procesos, los líderes para cada uno de los componentes del plan así:

Componentes del PAAC	Documento / Subcomponente	Áreas responsables
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgos de Corrupción (MRC).	MRC Soporte Administrativo	Dir. Administrativa
	MRC Adm. del Recuso Humano	
	MRC Gestión Comercial	Dir. Comercial
	MRC Financiero	Dir. Financiera
	MRC Fact., Cartera y Tesorería	
	MRC Gestión Legal	Ofic. A. Jurídica
	MRC Gestión Operativa y Tecn.	Dir. Técnica y de Sist.
	MRC Gestión de Programación	Dir. de Programación
	MRC Gestión de Producción	Dir. de Producción
2. Racionalización de Trámites		Dir. Comercial
3. Rendición de Cuentas		Dir. de Producción / In House, Jefatura de Planeación
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano		Dir. Comercial.
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	Subcomponente 1	Dir. Técnica y de Sist. (consolidación)
	Subcomponente 2	Dir. Comercial.
	Subcomponente 3	Dir. Técnica y de Sist.
	Subcomponente 4	Dir. Comercial.
	Subcomponente 5	Dir. Comercial.



IV. COMPONENTES:

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de Telepacífico, permitiéndonos a su vez la elaboración de mecanismos orientados a prevenir los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011- y puesto a disposición del Sector Público Colombiano en Marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

Conocedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, tendremos muy presente dichas diferencias cuando apliquemos la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Telepacífico
 Vigencia: 2018
 Fecha publicación: 31/01/2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar la Política de Administración de Riesgos de Telepacífico y presentar propuesta de actualización	Propuesta de Política de Administración de Riesgos de Telepacífico actualizada	Oficina Asesora de Planeación	31/07/2018
	1.2	<i>Aprobación de la Política de Administración de Riesgos de Telepacífico actualizada</i>	Política de Administración de Riesgos de Telepacífico actualizada y aprobada	Comité Coordinador de Control Interno	31/10/2018
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Construcción y socialización de los mapas de riesgos de corrupción de los 9 procesos identificados</i>	Mapas de riesgos de corrupción vigencia 2018 para los 9 procesos identificados	Responsables de Proceso de los 9 procesos identificados	23/01/2018
	2.2	<i>Elaboración de la Matriz de Riesgos de Corrupción de Telepacífico</i>	Matriz de Riesgos de Corrupción de Telepacífico elaborada	Oficina Asesora de Planeación	24/01/2018
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Publicación del Mapa de Riesgos Institucional en la página web de Telepacífico para su consulta y divulgación</i>	Mapa de Riesgos Institucional en la página web de Telepacífico publicado para su consulta y divulgación	Oficina A. de Planeación y Dir. Técnica y de Sistemas	25/01/2018
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Monitoreo y/o revisión de los mapas de riesgos de corrupción</i>	Mapas de riesgos de corrupción monitoreados y/o revisados	Responsables de Proceso de los 9 procesos identificados	Permanente
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción</i>	Informes de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Control Interno	Cuatrimestral



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este Plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

La Oficina Asesora Jurídica emitió concepto a través de la Circular Informativa JUR-120-02-228-2013 del 9 de Septiembre de 2013, donde se afirmó que dentro de las actividades de Telepacífico no se incluye ningún trámite, sin embargo, tras nuevas discusiones realizadas durante el año 2014 sobre dicho concepto, se retomó la planificación de este componente considerando las PQRS como único trámite del Canal.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2018

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:	Telepacífico
Sector Administrativo:	Comunicaciones
Departamento:	Valle del Cauca
Municipio:	Cali

Orden:	Departamental
Año Vigencia:	2018

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	PQRS	Tecnológica	Mejora en Línea en cuanto al control de las PQRS	Existe integración entre las distintas áreas Administrativas y el Coordinador de la PQRS	Integración del seguimiento de las PQRS a través de la plataforma de gestión documental.	Automatización de los controles en el trámite de las PQRS.	Dirección Comercial.	01/03/2018	31/12/2018

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS) ²

Nombre del responsable	Alvaro Ayala Vasquez	Número de teléfono:	5184000 Ext. 320
Correo electrónico: ²	coordinadorbt@telepacifico.com	Fecha aprobación del Plan:	Enero de 2018



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

El documento CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010.



Análisis del estado de la rendición de cuentas de Telepacífico

A continuación se realiza un balance de las fortalezas y aspectos por fortalecer sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en la vigencia anterior (2017).

Fortalezas:

- Se desarrollaron actividades adicionales que ampliaran el espectro de la comunicación de los resultados de la Gestión realizada con los diferentes grupos de interés, en especial con los colaboradores del canal; para ello se realizaron cuatro (4) encuentros en la vigencia 2017 donde se citó a todo el personal del canal en las instalaciones del Teatro Estudio de Telepacífico para rendir informes de la gestión realizada. Esta actividad permitió mantener permanentemente informado al personal del canal y así mismo resolver inquietudes sobre el trabajo que se viene desarrollando en las diferentes áreas.
- Se diseñó, se produjo y se emitió una pieza audiovisual con alto estándar de calidad técnica y de contenido que tuvo el propósito de comunicar de manera clara los resultados de la gestión institucional. Esta pieza se emitió por la señal de nuestro canal para que toda la ciudadanía tuviera acceso a dicha información. así mismo la pieza audiovisual con el contenido de la Rendición de cuentas fue colgada en la página web del canal para consulta en los medios digitales.
- Se hizo seguimiento a las diferentes inquietudes que generó la rendición de cuentas a través de las PQRS, página Web del Canal y las redes sociales, con el fin de dar respuestas claras y objetivas a las inquietudes generadas. Se creó un correo específicamente para dicho propósito: rendiciondecuentas2016@telepacifico.com



Aspectos para fortalecer:

- A pesar de que se dispuso un correo específico para atender las inquietudes de los televidentes sobre la rendición de cuentas de la vigencia 2016, no se recibieron correos por ese medio. Toda la retroalimentación llegó a través de las PQRS y de las diferentes redes sociales que utiliza el Canal.



Grupos de interés y necesidades de información

Grupos de interés	Necesidades de información
Empleados / Proveedores / Socios	Sostenibilidad económica, gestión organizacional
Televidentes / Usuarios Web	Proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Gobierno	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (objetivos de la programación del Canal)
Productoras / Anunciantes	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión social (contenidos audiovisuales)

Objetivo General

Mejorar el proceso de rendición de cuentas a través de acciones que aporten claridad a la información y generen incentivos para fortalecer el diálogo con los grupos de interés.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Habilitación de contacto directo (Correo electrónico) para retroalimentación de la rendición de cuentas	Email creado	Coordinación de Sistemas.	Febrero 2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Promoción de la utilización de los medios de contacto entre los grupos de interés a través de la página web, redes sociales y la señal abierta del canal.	Piezas de promoción de la participación ciudadana en la Rendición de cuentas	Dirección de Producción, Equipo web, In House.	Marzo 2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Sistematización y análisis de la información obtenida del correo electrónico creado y los otros medios de contacto respecto a la rendición de cuentas.	Memoria socializada	Oficina de Planeación	Marzo 2018



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, TELEPACIFICO está ajustando en su plan institucional la línea estratégica para la gestión del servicio a la ciudadanía, que fortalecerá la ya existente pues como televisión pública se ha respondido a la normatividad existente en este sentido.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Contratación de persona para la gestión de las PQRS en el área de Comercialización para interactuar con el ciudadano o Televidentes, quien tendrá línea directa con la Gerencia.	Contrato vigente de profesional para el manejo de las PQRS durante la vigencia.	Director Comercial	Enero - Diciembre de 2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Modernización de la Página Web.	Página Web mejorada en tiempos de respuesta.	Jhon Carlos Hurtado	01/07/2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar sensibilización en cultura del servicio al ciudadano fortaleciendo así las competencias del talento humano para el servicio.	Sensibilización en cultura del servicio al ciudadano.	Coordinador de PQRS	23/07/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuestas semestrales de percepción de la satisfacción de los televidentes de Telepacífico con respecto a la programación del Canal.	Resultados encuestas de satisfacción de los televidentes.	Soporte Sistemas.	Enero - Diciembre de 2018



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Buscando el mejoramiento y la transparencia, se ha optado por reforzar las cualidades y calidades del talento humano con que disponemos, así como las herramientas tecnológicas, administrativas y normativas con que contamos para optimizar los recursos públicos y entregar un producto de mejor calidad en sus distintos contenidos. El mejoramiento en todas las áreas de la empresa es el norte que deberá seguirse, con la seguridad que al final será nuestra audiencia la gran beneficiada en estos procesos de salvaguardar el fin primario, que son los derechos del Ciudadano.

A continuación se definen las estrategias definidas para este componente.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1	Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.	Información de Gobierno en línea Publicada en portal WEB	Información de Gobierno en Línea publicada (100%) en la web	Coordinadora de Sistemas	Junio a Diciembre de 2018
	1.2	Divulgación de datos abierto	Información Publicada en portal WEB	Información de datos abiertos publicada (100%) en la web	Coordinadora de Sistemas	Junio de 2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1	Involucrar en los actos de respuesta a las PQRS información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida sobre una petición.	Actos de respuesta a las PQRS con información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida sobre una petición.	Actos de respuesta a las PQRS enviados con información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida sobre una petición.	Dirección Comercial	Enero - Diciembre de 2018
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1	Diagnostico y levantamiento de información de la gestión de Información de Telepacífico.	Documento que contiene la gestión de Información de Telepacífico.	Numero de documentos que contenga la información de la Gestión Documental.	Director de Técnica y Sistemas	Agosto de 2018
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Acompañar la emisión de rendición de cuentas con lenguaje de señas y/o Closed Caption.	Lenguajes alternativos durante emisión de rendición de cuentas.	Lenguajes alternativos durante emisión de rendición de cuentas adoptados.	Dirección de Programación	Abril de 2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Entregar al programa "Así Nos Ven" las PQRS mensuales como insumo para el contenido del programa.	PQRS mensuales como insumo para el contenido del programa "Así Nos Ven".	Número de PQRS mensuales como insumo para el contenido del programa "Así Nos Ven" durante la vigencia.	Dirección Comercial	Enero - Diciembre de 2018