

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo

Enero de 2020



PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Estatuto Anticorrupción (artículo 73 de la ley 1474 de 2011), y de las directrices impartidas por: “La Secretaria de transparencia adscrita a la Dirección administrativa de la Presidencia de la Republica; la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrita al Departamento Administrativo de la Función Publica-DAFP-; y El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano adscrito al Departamento Nacional de Planeación-DNP-”, La Sociedad Televisión del Pacífico Ltda. TELEPACIFICO, se permite presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, el cual es un instrumento para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

TELEPACÍFICO, como medio de comunicación, está comprometido con la transparencia con el fin de contribuir a sensibilizar a nuestra teleaudiencia con mensajes positivos que exalten la cultura de la legalidad y den a conocer todos los mecanismos y herramientas que este Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano contiene, para prevenir, investigar, sancionar y combatir la corrupción que tanto mal viene causando a nuestro país.

Como en cada vigencia, nos comprometemos a trabajar para que nuestro personal adquiera, aprenda y aprehenda los mecanismos de control que deben aplicar en su labor cotidiana, para fortalecer el compromiso individual y poder lograr la transparencia en todos nuestros procesos.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

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; nos comprometemos a optimizar y agilizar el tiempo de respuesta a las preguntas, quejas, inquietudes y reclamos generados por todos los grupos de interés, con el fin de contribuir a mejorar la calidad del servicio hacia nuestros proveedores, clientes y ciudadanía en general.



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de Telepacífico para la vigencia 2020, se realizó dando cumplimiento a 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 Secretaria 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.

Así mismo, tomó como referencia los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", el cual señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el documento denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" *cuyo plan lo integran 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 seis (6) 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.



6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción

Es importante destacar que para el tema de “*riesgos*” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción, específicamente la guía de Administración de Riesgos de Gestión, corrupción y de seguridad digital, actualizada en agosto de 2018; 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 articula 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, siguiendo los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2*” expedida 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 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, transparencia y acceso a la información pública.

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

TELEPACIFICO mediante Resolución No.191 del 22 de junio de 2018 adoptó el Código de Integridad que incorporó los 5 valores que todo servidor público en Colombia, y en este sentido, todo funcionario de la sociedad Televisión del Pacífico Ltda., debe incorporar:

"Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación".



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 Versión 2", 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- MIPG-, 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- Versión 2".*



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-Versión 2".*

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.*

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

Marco normativo de la obligatoriedad de la Rendición de cuentas.

La obligatoriedad en la rendición de cuentas se contextualiza en el siguiente marco normativo:

a. Conpes 3654 de 2010

Este documento de política va dirigido a las entidades de la rama ejecutiva en el orden nacional que se establecen en los artículos 38 y 39 de la Ley 489 de 1998, así como a los servidores públicos de acuerdo con lo señalado en el artículo 123 de la Constitución Política, y da lineamientos para las entidades territoriales que tengan interés en seguirlos.

b. Ley 1474 de 2011 artículo 78

Este artículo menciona como las entidades y organismos de la Administración Pública, deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos y metodologías establecidos por el Gobierno Nacional.

c. Ley 1757 de 2015 artículo 50

Este artículo plantea la obligación y cumplimiento de las entidades públicas en rendir cuentas a la ciudadanía, para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. De



igual forma precisa que las acciones que se realicen sean para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

d. Excepción de las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta

Las Empresas Industriales y Comerciales y Sociedades de Economía Mixta fueron exceptuadas en la Ley de rendir cuentas a la ciudadanía según la metodología establecida por el Gobierno Nacional en el Manual Único de Rendición de Cuentas –MURC-, debido a la actividad comercial que realizan en mercados competitivos.

La norma con relación a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta hace referencia a una excepción contemplada en que dichas entidades desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado nacional o internacional o en mercados regulados.



III. OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CONTEXTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO GENERAL.

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, 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 para la vigencia 2020 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.
- 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

Como parte de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, se abordó el análisis del contexto estratégico de la Entidad en comité Institucional de Gestión de Desempeño en el mes de diciembre de 2019, donde se actualizó la matriz DOFA de la Entidad, reconociendo los avances que se han dado en diversos temas, entre ellos el servicio al ciudadano.

Para la construcción de este ítem, se revisaron los siguientes puntos:

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.

De acuerdo al acompañamiento realizado por la Oficina de Planeación con cada uno de los líderes de proceso en la actualización de los mapas de riesgo para la vigencia 2020, no se han presentado actos de corrupción en Telepacífico; todos los líderes de proceso han venido haciendo el seguimiento específicamente a los mapas de riesgo de corrupción y ejecutando las acciones planteadas en cada uno de ellos para su mitigación.



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

Telepacífico cuenta con un portal web mediante el cual la ciudadanía tiene acceso a la información y a su vez puede comunicarse por los diferentes mecanismos, tales como: a través de nuestro portal web: www.telepacifico.com enlace Transparencia, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, dando a la opción de “crear un nuevo radicado”; así mismo, se puede consultar sobre una solicitud radicada.

La entidad dispone igualmente de un buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos ubicado en la recepción del canal y la comunicación permanente a través de la línea telefónica donde se direcciona al ciudadano según la necesidad que presente. En el último año, Telepacífico conformó un equipo idóneo y altamente profesional, liderado desde la Gerencia, con la participación de todas las áreas del canal, específicamente de comercialización y mercadeo programación y producción, con las instrucciones claras de atención al televidente, procurando una respuesta oportuna en cumplimiento de los derechos del ciudadano.

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

En vigencias anteriores 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 PQRS directamente. Así las cosas, podemos concluir que para el 2020 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 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 mediante los diferentes ajustes y parametrización del módulo de PQRS en el SADE.net que proporciona mayor control en tiempos de respuesta.



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

- Lineamientos de Transparencia Activa.

Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno digital: Telepacífico cumplió en la vigencia anterior con la publicación de la información establecida en la estrategia de gobierno en digital (antes gobierno en línea) a través de su portal web: www.telepacifico.com. El resultado obtenido en la última evaluación del índice de transparencia y acceso a la información ITA, por parte de la PGN Procuraduría General de la Nación, fue de un nivel de cumplimiento de 93 sobre 100 puntos.

Durante los días 31 de Julio y 01 de agosto de 2019, se llevó a cabo por el personal de Sistemas la Capacitación del módulo PQRS a través portal web www.telepacifico.com, al personal directivo, colaboradores y secretarias, para su uso y aplicación.

Divulgación de datos abiertos: Telepacífico divulgó a través de la página web, la información de datos abiertos que sirven como insumo para generar valor al ciudadano.

- Lineamientos de Transparencia Pasiva.

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:



- Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.

Diagnóstico y levantamiento de información de la gestión de Información de Telepacífico:

La Entidad realizó el inventario de activos de información, así como el documento Guía de la gestión de Información, el cual contiene el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada de Telepacífico.

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	Jefe de Recursos Humanos
	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		Gerencia / Jefatura de Planeación
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano		Dir. Comercial Dir. de Programación
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, permitiendo a su vez la elaboración de mecanismos orientados a prevenir los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, documento que ha presentado diversos ajustes en los últimos años. Se tomo la Guía mas reciente del DAFP de agosto de 2018.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Construcción de los mapas de riesgos de corrupción de los 9 procesos identificados</i>	Mapas de riesgos de corrupción vigencia 2020 para los 9 procesos identificados	Responsables de Proceso de los 9 procesos identificados	Diciembre 2019-Enero 2020
	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	Enero 14 al 24 de 2020
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Socialización y Publicación del Mapa de Riesgos Institucional en la página web de Telepacífico.</i>	Mapa de Riesgos Institucional socializado y publicado en la página web de Telepacífico, para consulta.	Oficina A. de Planeación y Dir. Técnica y de Sistemas	29/01/2020
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	Oficina Asesora de Planeación; Responsables de Proceso.	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 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.

Telepacífico ha sostenido diferentes posiciones a lo largo de los últimos años, respecto a si la entidad cuenta o no con tramites; en el año 2013 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; así mismo, en comunicado de la Gerencia de mayo 25 de 2018, se da constancia de que Telepacífico es una entidad que *“no gestiona o realiza diligenciamiento para obtener resultado alguno, en pos de algo, no cuenta con formularios para resolver tramite alguno”*.

Sin embargo, se incluye en este componente el tratamiento de las PQRS puesto que es el procedimiento que tiene el canal para comunicarse con el ciudadano y dar respuesta a las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias en los términos que la ley establece.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

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

Orden:	Departamental
Año Vigencia:	2020

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	Se debe para este año, de manera coordinada entre las Áreas Técnica y Sistemas y Comercialización y Mercadeo, trabajar de forma integrada los ajustes que requiere el nuevo sistema SADE, en lo referente al modulo PQRS, para lograr los elementos o mejoras tecnológicas, que nos darán las herramientas para la pronta respuesta con alto grado de eficacia.	Automatización de los controles en el trámite de las PQRS.	Dirección Comercial.	02/01/2020	31/12/2020

Nombre del responsable	Alvaro Ayala Vásquez	Número de teléfono:	5184000 Ext. 320
		Fecha aprobación del Plan:	Enero de 2020



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

De conformidad con la Ley 1757 de 2015, artículo 48, la rendición de cuentas se define como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Así mismo el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción establece que 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, el cual 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.

Es importante tener en cuenta que Telepacífico como Entidad pública debe rendir cuentas a la ciudadanía; sin embargo, en su calidad de empresa Industrial y Comercial del Estado –EICE-, no está obligada¹ a seguir los términos y

¹ **Excepción de las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta:** Las Empresas Industriales y Comerciales y Sociedades de Economía Mixta fueron exceptuadas en la Ley de rendir cuentas a la ciudadanía siguiendo la metodología establecida por el Gobierno Nacional en el Manual Único de Rendición de Cuentas, debido a la actividad comercial que realizan en mercados competitivos; es decir, que desarrollan actividades comerciales en competencia con el sector privado nacional o internacional o en mercados regulados.



condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, haciendo referencia a la aplicación del Manual Único de Rendición de Cuentas, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

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:

Fortalezas:

- Se desarrollaron actividades adicionales que ampliaron 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 dos (2) encuentros en la vigencia 2019 denominados “Informes de Gestión”, en el mes de junio y diciembre de 2019, 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.
- Telepacífico participó en la Feria de la Transparencia organizada por la Secretaria de transparencia de la Gobernación del Valle del Cauca en el mes de diciembre de 2019, en el Hotel Dann Carlton, en la ciudad de Cali. En ese espacio se atendieron las preguntas quejas reclamos y observaciones de la comunidad y se brindó información respecto a la contratación, presupuesto ejecutado e información relacionada con transparencia y acceso a la información pública.
- 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



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2020

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: rendiciondecuentas2018@telepacifico.com

Consola de administración de Exchange

Microsoft Exchange

Microsoft Exchange local (ex1.redtelepa.com)

Buzón de correo - Todo el bosque

Nombre para mostrar

Crear filtro

Propiedades de Álvaro Ayala Vásquez

General Información del usuario Dirección y teléfono Organización Cuenta

Configuración del flujo de correo

Características de buzón de correo Configuración del calendario

Miembro de Direcciones de correo electrónico Configuración del buzón de correo

Cada tipo de dirección de correo electrónico tiene una dirección de respuesta predeterminada, que aparece en negrita en pantalla. Para cambiar la dirección predeterminada, seleccione una entrada de la lista y haga clic en 'Establecer como respuesta'.

SMTP Dirección

Dirección de correo electrónico:
rendiciondecuentas2018@telepacifico.com

Tipo de correo electrónico:
SMTP

X400
C=US;A= ;P=Telepacifico;O=Exchange;S=Áyala Vásquez;G=...

Actualizar automáticamente direcciones de correo electrónico basadas en la directiva de dirección de correo electrónico

Alias	Unidad organizativa	Detalles del tipo de dest...	Dirección SMTP princip...
Administrador	redtelepa.com	Buzón de usuario	Administrador@redtelepa.com
FINCON	redtelepa.com/FINANCIERA	Buzón de usuario	albarnira@telepacifico.com
prgau7	redtelepa.com/PROGRAMACION	Buzón de usuario	adminparrilla@telepacifico.com
prdaux4	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	prdaux4@redtelepa.com
tecae2	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	auxiliartecnico3@telepacifico.com
TECINU	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	ingenierored@telepacifico.com
ECOASD	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	cuentosverdes@telepacifico.com
comprd	redtelepa.com/MERCADEO	Buzón de usuario	serviciosauxiliares@telepacifico.com
PRDVT1	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	PRDVT1@redtelepa.com
comaux11	redtelepa.com/MERCADEO	Buzón de usuario	coordinacionbtl@telepacifico.com
admsaloc	redtelepa.com/ADMINISTRACION	Buzón de usuario	saludocupacional@telepacifico.com
FINJEF	redtelepa.com/Deshabilitados	Buzón de usuario	FINJEF@redtelepa.com
prdediu	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	prdediu@redtelepa.com
pracistemas	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	pracistemas@redtelepa.com
tecaux1	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	secretariaproduccion@telepacifico.com
Finaut	redtelepa.com/FINANCIERA	Buzón de usuario	facturacion@telepacifico.com
TECAEL	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	TECAEL@redtelepa.com
prprod12	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	prprod12@telepacifico.com
TECMTO	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	auxiliarmto@telepacifico.com
Geraux1	redtelepa.com/GERENCIA	Buzón de usuario	proyectosycomunicacion@telepacifico.com
admrecep	redtelepa.com/ADMINISTRACION	Buzón de usuario	secretariaadministrativa@telepacifico.com
GERAUX	redtelepa.com/GERENCIA	Buzón de usuario	gerencia@telepacifico.com
planjef2	redtelepa.com/PLANEACION	Buzón de usuario	planeacion@telepacifico.com
DiscoverySearchMailbox(D919B...	redtelepa.com/Users	Buzón de detección	DiscoverySearchMailbox@redtelepa.com
calarccon	redtelepa.com/MERCADEO	Buzón de usuario	mercadeo@telepacifico.com
PrgCal	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	PrgCal@redtelepa.com
juarau2	redtelepa.com/JURIDICA	Buzón de usuario	juarau2@telepacifico.com
TECATU	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	TECATU@redtelepa.com
prdsion	redtelepa.com/PRODUCCION	Buzón de usuario	prdsion@redtelepa.com
prgau2	redtelepa.com/MERCADEO	Buzón de usuario	secretariacomercial@telepacifico.com
gerente1	redtelepa.com/GERENCIA	Buzón de usuario	gerente1@redtelepa.com
auxven2	redtelepa.com/MERCADEO	Buzón de usuario	cesarbedoya@telepacifico.com
Tecaux	redtelepa.com/TECNICA	Buzón de usuario	auxiliarequipo1@telepacifico.com
claudiamercadeo	redtelepa.com/MERCADEO	Buzón de usuario	claudiamercadeo@redtelepa.com



Aspectos a 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 2018, 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	Emisión por señal de Televisión de la Rendición de cuentas	Soporte magnético de la Rendición de cuentas	Equipo In House Direcc. de Programación	Semestre I de 2020*
	2.2	Iniciativa de retroalimentación de la rendición de cuentas a través de las redes sociales y la Web.	Dialogo con la ciudadanía en Redes Sociales y la web.	Equipo web, In House.y/o Community Manager	
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 para la participación ciudadana en la Rendición de cuentas	Dirección de Producción, Equipo web, In House.	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Sistematización de la información obtenida por las Redes sociales y los otros medios de contacto respecto a la rendición de cuentas.	Informe consolidado	Oficina de Planeación	Semestre II de 2020

*No se establecen fechas exactas, puesto que para la emisión se debe revisar el espacio en la parilla de programación del Canal.



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 - 2020

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 personal 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 en Comunicación Social, para el manejo de las PQRS durante la vigencia.	Director Comercial	Enero - Diciembre de 2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisión permanente de los componentes del diseño del portal web de acceso al Ciudadano.	componentes del diseño del portal web de acceso al ciudadano Revisados	Dirección de Técnica y Sistemas	revisión Trimestral
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar al menos una socialización en la vigencia, a través del Outlook sobre los temas de cultura del servicio al ciudadano.	Socialización en los temas de cultura de servicio al ciudadano.	Jefatura de Recursos Humanos	Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuestas semestrales de percepción de la satisfacción de los televidentes de Telepacífico.	Resultados encuestas de satisfacción de los televidentes.	Dirección de Programación	Febrero 2020 - Agosto 2020



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	Seguimiento a la actualización de la publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno Digital (antes Gobierno en línea).	Información de Gobierno Digital (antes gobierno en línea) Publicada en portal WEB	Actualización de Información de Gobierno digital publicada (100%) en la web	Director de Técnica y Sistemas	Junio a Diciembre de 2020
	1.2	Actualización de los datos abiertos divulgados por el Canal.	Información Publicada en portal WEB	Información de datos abiertos actualizados y publicados (100%) en la web	Director de Técnica y Sistemas	Junio a Diciembre de 2020
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 2020
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	I Sem de 2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Realizar informe trimestral de las PQRS de la vigencia.	Informe trimestral de PQRS realizado y socializado.	Número de Informes de PQRS realizados y socializados en la vigencia.	Dirección Comercial	Enero, Abril, Julio, Octubre de 2020



BIBLIOGRAFIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PAAC 2020.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1755. (30, junio, 2015). Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial. Bogotá D.C. Art. 13.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1757 (06, julio, 2015). Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Diario Oficial. 2015. Bogotá. 2015. Art. 61.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Único de Rendición de Cuentas. Consultado en enero de 2020.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Administración de riesgos de gestión, de corrupción y seguridad digital, Agosto de 2018.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Presentaciones de las Capacitaciones virtuales en “Facebook Live” sobre la formulación del Plan Anticorrupción, enero de 2020.

ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Ley 1474 de 2011, Secretaria de Transparencia, Presidencia de la Republica de Colombia.

LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.