

MEMORANDO



Radicado No.: 20162200013913

Fecha: 06-04-2016

DE: LUIS FRANCISCO GARCIA MARTINEZ

PARA: JHON JAIRO OCAMPO NIÑO
Gerente RTVC

ASUNTO: Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno Periodo noviembre 2015 – febrero 2016

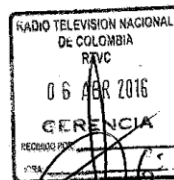
Respetada Doctor,

Dando cumplimiento al rol de **Relación con Entes Externos** de la Oficina de Control Interno, y según lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, y Decreto 943 de mayo 21 de 2014, me permito remitir el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno, periodo comprendido noviembre 2015 - febrero del 2016 de RTVC - Sistema de Medios Públicos.

El presente informe detalla los avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control (Módulo de Planeación y Gestión - Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Con sentimientos de aprecio


LUIS FRANCISCO GARCIA MARTINEZ
Asesor Oficina Control Interno



Proyectó: *oayala*

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL

CONTROL INTERNO

NOVIEMBRE 2015 – FEBRERO 2016



OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, RTVC - Sistema de Medios Públicos, a continuación presenta informe detallado de avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control (Módulo de Planeación y Gestión Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECI, conforme al Decreto 943 de Mayo 21 de 2014.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI



CONTENIDO

1. Módulo de Control de Planeación Gestión

1.1 Componente del Talento Humano

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Planes Programas y Proyectos

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1.2.3 Estructura Organizacional

1.2.4 Indicadores de Gestión

1.2.5 Políticas de Operación

1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

1.3.2 Identificación del Riesgo

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

2. Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

2.2 Componente Auditoría Interna

2.2.1 Auditoría Interna

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

2.3.1 Plan de Mejoramiento

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

1. Módulo de Control de Planeación Gestión

1.1 Componente del Talento Humano

1.1.1 Elemento de Control: Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

- Los principios y valores de RTVC - Sistema de Medios Públicos se encuentran publicados y socializados a través del Plan Estratégico 2014- 2018, “Crecer Desde Nuestras Fortalezas”.
- Mediante Resolución No. 083 del 31 de Marzo del 2014, Acto Administrativo que adopta el documento con los principios y valores de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.
- Socialización y divulgación del nuevo documento con los principios y valores éticos, en el encuentro mi señal RTVC de diciembre de 2015, igualmente por medio de los sistemas de información de la entidad “Intranet”, <http://intranet.rtv.gov.co/cultura-organizacional>, actividad realizada con apoyo de la Oficina de Comunicaciones.

1.1.2 Elemento de Control: Desarrollo del Talento Humano

Manual de Funciones, La Coordinación de Gestión del Talento Humano en el mes de noviembre 2015 realizó la divulgación del nuevo Manual de Funciones de los trabajadores Oficiales de RTVC.

En el mes de enero de 2016, mediante la Resolución No.050 del 29 de enero de 2016, se ajustó el Manual de la Coordinadora de Contabilidad.

Plan de Incentivos, La coordinación de Gestión del Talento Humano, en el mes de marzo del presente año, realizó la invitación y convocatoria a los funcionarios de RTVC para hacerse acreedores al Plan de Incentivos 2016 a todos los equipos de trabajo e individualmente

El **Plan Institucional de Formación y Capacitación** se encuentra publicado en la Intranet de RTVC - Sistema de Medios Públicos, <http://intranet.rtv.gov.co/cultura-organizacional/formacion>, y en el periodo reportado se realizaron las siguientes capacitaciones,

Plan Institucional de Formación y capacitación		
No	Tema de Capacitación	Fecha
1	Modelo Integrado de planeación y gestión Eficiencia Administrativa Calidad de los servicios	17/11/2015
2	Accesibilidad y usabilidad.	19/11/2015
3	Buen Gobierno- Gobierno en Línea - Transparencia y divulgación de la información.	24/11/2015
4	Datos abiertos y servicios de valor agregado. Estándares de Tecnologías y Sistemas de Información. Seguridad informática y Seguridad de la información.	26/11/2015
5	Participación y control ciudadano- Servicio al ciudadano	02/12/2015
6	Derechos Humanos - Integración Cultural	03/12/2015
7	Herramientas para los auditores Internos de Calidad	14/12/2015
8	Seminario de Actualización en Contratación Estatal	26 y 27 de Nov
9	Conceptos en Señal HD	25, 26 y 27 de Nov

El **Programa de Inducción y Reinducción** de RTVC - Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, en el periodo reportado se programaron las siguientes actividades;

Programa de Inducción y reinducción		
No	Evento	Fecha
1	Reinducción RTVC: se realiza cada dos años en la entidad	Próxima Diciembre de 2016
2	Inducción (José Antonio Acevedo, Liliana Chacón)	26/02/2016
3	Inducción Asdrúbal Suarez Suarez, Diego Alejandro Jaramillo Muñoz, Lexy Garay Álvarez, Nataly Vivian Acosta Silva	03/12/2015

El **Programa de Bienestar**, se encuentra publicado en la Intranet de RTVC - Sistema de Medios Públicos, <http://intranet.rtv.gov.co/cultura-organizacional/bienestar>, y dando cumplimiento al Plan de Bienestar.

La Coordinación de Gestión del Talento Humano, realizó las siguientes actividades relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo,

Nº	Seguridad y Salud en el Trabajo SST	Fecha
1	Encuesta sobre el encuentro de la pista de entrenamiento de la brigada de emergencia	04/11/2015
2	Flayer resultados del ejercicio de simulacro de evacuación	04/11/2015
3	Flayer; recomendaciones en la noche de Radio Nacional	26/11/2015
4	Entrega de bases refrigerantes para computadores portátiles durante el mes de noviembre. Se entregaron 25	26/11/2015
5	pausas activas noviembre	30/11/2015
6	Flayer cómo prevenir incendios en navidad	18/11/2015
7	Programación cronograma con la ARL Mes de enero 2016	18/01/2016
8	pausas activas Diciembre	15/12/2016
9	Flayer informando cuadrante al que pertenece RTVC 25 de enero de 2016	25/01/2016
10	Flayer uso de Ascensor para discapacitados febrero 2016	04/02/2016
11	Inspección botiquines	15/02/2016
12	evaluación inicial SG-SST	16/02/2016
13	Ergonomía posturas saludables en el trabajo febrero de 2016	18/02/2016
14	Tips para realizar trabajo en posición de sentado febrero de 2016	29/02/2016
15	Folleto seguridad y salud en el trabajo para inducciones de seguridad de febrero de 2016	26/02/2016

1.2 Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Elemento de Control: Planes Programas y Proyectos

Radio Televisión Nacional de Colombia, cuenta con las siguientes instancias para la toma de decisiones.

- ✓ Junta de Socios
 - ✓ Junta Directiva
 - ✓ Comité de Gerencia
 - ✓ Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
 - ✓ Comité Coordinación de Control Interno
 - ✓ Comité de Conciliaciones
 - ✓ Comité de Contratación
 - ✓ Comité de Bienestar
- La Misión, Visión y Objetivos Institucionales fueron adoptados y divulgados, aprobados mediante la Resolución No. 083 del 31 marzo 2014, Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico 2014 – 2018 “**Crece desde Nuestras Fortalezas**”.
 - Las perspectivas del plan estratégico están definidas de la siguiente manera.



El plan de Acción 2015 de RTVC Sistema de Medios Públicos responde a un proceso de planeación concertado entre las diferentes áreas de la entidad atendiendo a los objetivos planteados en el Plan Estratégico “Crece desde nuestras Fortalezas” 2014-2018. <http://www.rtv.gov.co/quienes-somos/politicas-planes-y-lineas-estrategicas>

- El Plan de Acción manifiesta el acuerdo entre las diferentes unidades misionales y de apoyo del Sistema de Medios Públicos, frente a la gran apuesta hacia la convergencia, articulando esfuerzos y recursos.
 - ✓ Las áreas reportan los resultados de sus indicadores mensualmente a la Oficina de Planeación, con corte a 31 de diciembre, se reportó el cumplimiento de indicadores por parte de todas las áreas de Radio Televisión Nacional de Colombia – Sistema de Medios Públicos, para dar cumplimiento al plan de acción 2015 y al Plan Estratégico 2014 – 2018 Crecer desde nuestras fortalezas”.

Entorno Virtuoso - Atendiendo a los requerimientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de construyó la estrategia “Construcción de un entorno Virtuoso en RTVC” presentándose ante el equipo directivo el plan de trabajo de la “construcción entornos virtuosos”, determinándose las actividades de la campaña de expectativa de la construcción colectiva de entorno virtuoso, se realizó la formulación del plan de trabajo y se consolidaron los grupos de trabajo para implementar las actividades en busca de la construcción colectiva del acuerdo ético con los colaboradores de la empresa, enmarcada en los componentes de transparencia, participación ciudadana y la divulgación de la nueva misión, misión y principios del plan estratégico institucional 2016- 2019, dando como resultado la formulación participativa del código de ética de RTVC y la firma por parte de los colaboradores de la entidad de la Carta del acuerdo de transparencia.

1.2.2 Elemento de Control: Modelo de Operación por Procesos

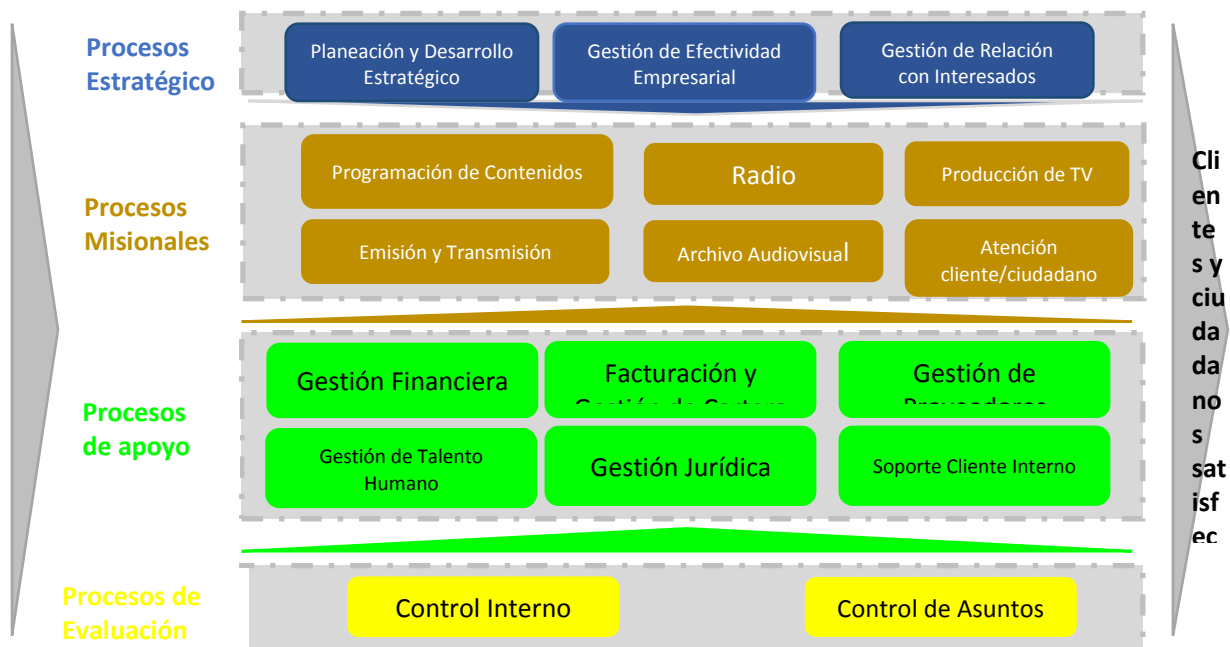
Desde el año 2014, RTVC decidió adoptar un nuevo modelo de operación (Etom) que define y estandariza las mejores prácticas para empresas del sector de telecomunicaciones.

Se avanzó por parte de la Oficina de Planeación, en la implementación de la fase II del nuevo modelo de operación por procesos, que equivale a un 97% del total del modelo a implementar, logrando aplicar y formalizar a través de nuestro sistema de Gestión de Calidad 37 de los 38 procesos

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO

PLANEACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO Planificación Estratégica Gestión de programas y proyectos Planificación financiera	ASEGURAMIENTO Gestión de cambios	FACTURACIÓN Facturación Gestión de cartera Gestión de cobro	GESTIÓN SOPORTE A CLIENTE INTERNO Mesa de servicios internos Gestión de incidentes internos Gestión de bienes Reposición de bienes
GESTIÓN DE LA EFECTIVIDAD EMPRESARIAL Seguimiento BSC Rendición de cuentas Gestión de procesos	MERCADEO Y OFERTA Gestión Comercial	GESTIÓN DE PROVEEDORES Contratación Ejecución contractual Seguimiento a plan de adquisiciones	GESTIÓN JURÍDICA Y REGULATORIO Asesoría jurídica Representación judicial y extrajudicial Cobro coactivo
GESTIÓN DE RELACION CON INTERESADOS Gestión de comunicaciones	CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO Conceptualización	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Admon personal planta Selección y contratación Desarrollo y formación de personal Liquidación de nómina Desvinculación	CONTROL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS Proceso ordinario Proceso verbal
APROVISIONAMIENTO Programación de contenido Producción de contenido	GESTIÓN FINANCIERA Ejecución Financiera Gestión presupuestal Gestión de Pagos		CONTROL INTERNO Auditoría interna
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Planeación de la Infraestructura tecnológica			

NUEVO MODELO DE OPERACIÓN DE RTVC, SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS



Procedimientos, La Oficina de Planeación de forma permanente, actualiza cada uno de los procedimientos que hacen parte de los diferentes procesos, ya sea por requerimiento de los responsables de los mismos, o por mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Se cuenta con el manual de procesos y procedimientos actualizado, el cual sirve como documento de consulta de los procedimientos y de las principales actividades que desarrollan cada uno de los procesos dentro de la entidad, igualmente los procedimientos se encuentran divulgados y socializados en la intranet y en el Sistema de Planeación y Gestión KAWAK, <http://www.kawak.com.co/senalcolombia/>.

Sistema Integrado de Gestión, Radio Televisión Nacional de Colombia - Sistema de Medios Públicos, obtuvo en el mes de noviembre 2015 la recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la firma certificadora Bureau Veritas.

Esta recertificación cobra especial importancia, en la medida en que se han hecho mejoras significativas al Sistema de Gestión de la Empresa, producto de una nueva propuesta de modelo de operación (Etom), que le permitirá a RTVC - Sistema de Medios Públicos fortalecer su gestión y enfrentar con un mayor número de herramientas la evolución permanente del sector de las comunicaciones.

Bajo esta premisa, fue necesario no solo modificar el mapa de procesos de la empresa, sino entre otros, construir nuevas herramientas, identificar nuevos controles para la mitigación de riesgos, definir nuevas políticas de operación, construir y definir diferentes alcances y caracterizaciones para cada proceso, validar el sistema de monitoreo y seguimiento para medir el desempeño de la empresa e implementar nuevas prácticas por proceso de acuerdo al nuevo modelo de operación

1.2.3 Elemento de Control: Estructura Organizacional

El Organigrama publicado en la Página Web de la entidad corresponde a la estructura interna establecida por el Decreto 3912 de 2004.

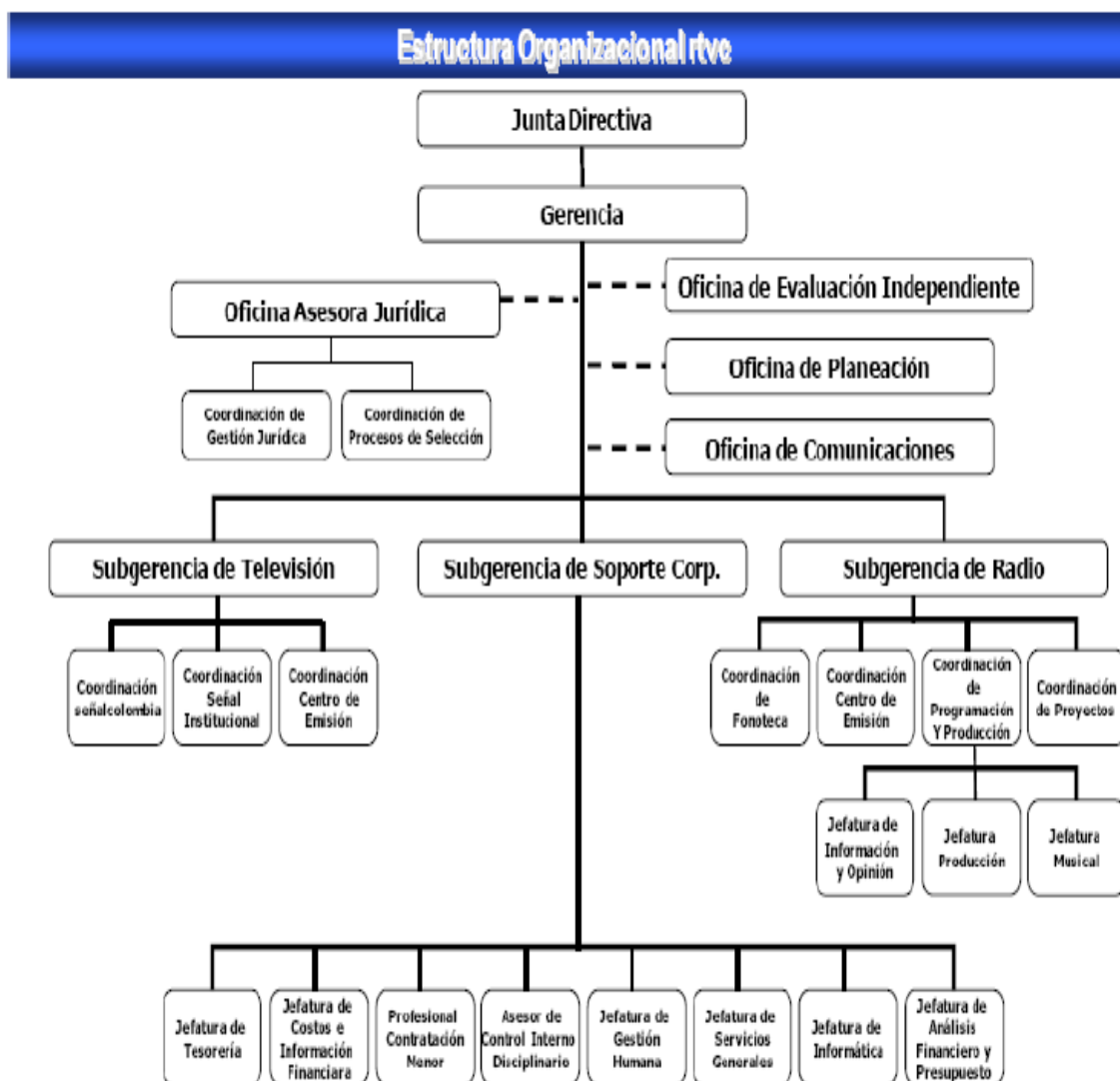
El Organigrama detallado se tiene como documento interno en la carpeta de acceso público. <http://www.rtv.gov.co/quienes-somos/organigrama>

Manual de Funciones y Competencias Laborales, la Resolución No 432 del 2008, modificó y unificó el manual específico de funciones, competencias y requisitos de

los empleados públicos y trabajadores oficiales de la planta de personal de Radio Televisión Nacional de Colombia.

Modificaciones realizadas al Manual de Funciones en el periodo reportado;

🚦 Resolución 050 del 26 enero 2016



1.2.4 Elemento de Control: Indicadores de Gestión

Radio Televisión Nacional de Colombia – Sistema de Medios Públicos, tiene definido indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos.

Actualmente se encuentran diseñados indicadores para la medición del plan de acción, los cuales suministran información sobre el cumplimiento del Plan Estratégico.

- Los procesos tienen establecidos **Indicadores** y metas periódicas para los mismos. El diseño de hojas de vida individuales para cada uno de los indicadores se viene realizando a través del Sistema de Planeación y Gestión KAWAK. <http://www.kawak.com.co/senalcolombia/>.

La Oficina de Planeación, es la encargada de la consolidación de los reportes mensuales realizados por los diferentes procesos de la entidad, con el apoyo de la Oficina de Control Interno, se realiza el seguimiento y verificación.

Resultados Cumplimiento de Perspectivas y Objetivos del Plan Estratégico 2015 “Crecer Desde Nuestras fortalezas”

PERSPECTIVA	OBJETIVO	% POND	RESULT	% CUMP META
Indicador consolidado del Cuadro de Mando Integral 2015		100%	90%	90%
Los Clientes - La Sociedad	Perspectiva	45%	37.8%	84%
	Ser preferidos	25%	13.5%	54%
	Mejorar el posicionamiento de la entidad	25%	25%	100%
	Garantizar niveles de cobertura y disponibilidad	25%	20%	80%
	Garantizar el acceso universal a los archivos sonoros y audiovisuales	25%	25%	100%

Financiera - Recursos Económicos	Perspectiva	20%	17.3	86.5%
	Actuar con responsabilidad y disciplina financiera	45%	33.8	75%
	Mantener el margen de utilidad bruta similar al promedio internacional del sector	25%	24%	96%
	Ejecutar los recursos presupuestados adecuadamente	15%	15%	100%
	Gestionar eficazmente los recursos financieros para funcionamiento, operación e inversión	15%	13.8%	92%
Procesos internos - Ser Excelentes	Perspectiva	20%	20%	100%
	Ser Transparentes, Luchar contra la corrupción y Gestionar el riesgo	35%	35%	100%
	Fortalecer la gestión Institucional	15%	15%	100%
	Modernizar y actualizar los mecanismos de planeación estratégica	25%	25%	100%
	Mejorar Infraestructura	25%	25%	100%
Grupos de Interés - Empresa Responsable	Perspectiva	5%	4.8%	96%
	Gestionar y fortalecer las relaciones con los grupos de interés	50%	50%	100%
	Obtener la certificación del sistema de gestión ambiental	50%	46.9%	93.8%
Aprendizaje e innovación	Perspectiva	10%	10%	100%
	Gestionar la innovación	35%	35%	100%
	Ser un sitio preferido para trabajar	45%	45%	100%
	Impulsar la Internacionalización del sistema de medios públicos de Colombia	20%	20%	100%

✓ Análisis Resultados Perspectiva La Sociedad

Agrupar los elementos que se derivan de los procesos primarios y misionales que se orientan a la obligación que tiene la empresa de crear, diseñar, producir, realizar, preservar, poner en circulación (red y gestión), contenidos culturales, educativos, institucionales. Esta es la perspectiva sobre la cual la empresa concentra su gestión y recursos por lo cual se le asignó una ponderación o peso general del 45%. Durante el 2015 el plan de acción y en particular las acciones que generaron un desempeño de los objetivos de esta perspectiva con un resultado de cumplimiento de la meta del 84%.

✓ **Análisis Resultados Perspectiva Recursos Económicos**

La base de esta perspectiva se centra en la visión de gestionar unas finanzas sanas orientadas a optimizar los recursos trasladando su valor a la sociedad, dentro del indicador global de Cuadro de Mando Integral se le asigna un % de ponderación del 20%. Durante el 2015 el plan de acción y en particular las acciones que generaron un desempeño de los objetivos de esta perspectiva con un resultado de cumplimiento de la meta del 86.5%.

✓ **Análisis Resultados Perspectiva Ser Excelentes**

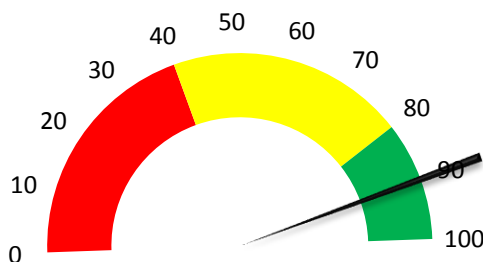
Esta perspectiva agrupa los objetivos que analizan la adecuación de los procesos internos de la empresa de cara a la obtención de la satisfacción del cliente y logro de rendimiento financiero, con un peso del 20%. Durante el 2015, se cumplió el plan de acción y en particular las acciones que generaron un desempeño de los objetivos de esta perspectiva con un resultado de cumplimiento del 100%.

✓ **Análisis Resultados Perspectiva Empresa Responsable**

Corresponde al grupo de objetivos orientados a gestionar los procesos ambientales, de responsabilidad social y Grupos de Interés. Estos corresponden a todos los actores sociales que debido a las decisiones de la empresa se pueden ver afectados. Esta es la perspectiva se le asignó una ponderación o peso general del 5%. Durante el año 2015 el plan de acción y en particular las acciones que generaron un desempeño de los objetivos de esta perspectiva con un resultado final de cumplimiento de la meta del 96%.

✓ **Análisis Resultados Perspectiva Aprendizaje e Innovación**

Esta perspectiva desarrolla objetivos e indicadores para impulsar el aprendizaje y el crecimiento de la organización. Dentro de este grupo están objetivos que aseguran que la empresa tendrá las capacidades para cumplir con los demás. Esta es la perspectiva se le asignó una ponderación o peso general del 10%. Durante el año 2015 se cumplió el plan de acción y en particular las acciones que generaron un desempeño de los objetivos de esta perspectiva con un resultado final de cumplimiento del 100%.



**Resultados
Año 2015
90%**

1.2.5 Elemento de Control: Políticas de Operación

Actualmente RTVC – Sistema de Medios públicos, tiene adoptadas las políticas de operación de cada uno de los procesos de la entidad, políticas que se pueden consultar en el aplicativo del Sistema de Planeación y Gestión - KAWAK.
<http://www.kawak.com.co/senalcolombia/main/main.php>

- La Oficina de Planeación actualmente está realizando una brigada de ajuste documental a todos los documentos de políticas de operación de los procesos, en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, se colocó a consideración de los miembros y responsables de los procesos las políticas que se deben aprobar;
- Política de Gestión Cliente Ciudadano
- Política de Financiera
- Política de Programación de Contenidos
- Política de Gestión Jurídica
- Política de Gestión Proveedores
- Política de Gestión de la Efectividad Empresarial
- Política de Planeación y desarrollo estratégico
- Política Gestión Ambiental
- Política de seguridad de la información
- Política operacional de Servicios Generales

2. Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Elemento de Control: Políticas de Administración del Riesgo

1.3.2 Elemento de Control: Identificación del Riesgo

1.3.3 Elemento de Control: Análisis y Valoración del Riesgo

RTVC - Sistema de Medios, Aplica las Políticas de Administración de Riesgos, establecidas en la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

La Oficina de Planeación, dentro de la implementación al nuevo modelo de operación por procesos (Etom), realizó en el periodo reportado el ajuste a los siguientes mapas de riegos 2016 de los procesos.

- Planeación y Desarrollo Estratégico
- Gestión de Efectividad Empresarial
- Gestión de Relaciones Externas
- Mercadeo y Oferta
- Gestión del ciclo de vida del producto
- Aprovisionamiento
- Aseguramiento
- Gestión Infraestructura Tecnología del Negocio
- Gestión del Cliente/Ciudadano
- Gestión Financiera
- Fareco
- Gestión de Proveedores
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Jurídica
- Soporte Cliente Interno
- Control de Asuntos Disciplinarios
- Control Interno

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

2.1.1 Elemento de Control: Autoevaluación del Control y Gestión

- La Oficina de Control Interno, en el periodo de noviembre 2015 – febrero 2016, presentó los siguientes informes de ley, dando cumplimiento a la autoevaluación institucional:
 - ✓ Informe Ejecutivo anual de Control Interno 2015
 - ✓ Informe Control Interno Contable 2015
 - ✓ Informe Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte 31 diciembre 2015.
 - ✓ Informe Austeridad en el Gasto corte 31 diciembre 2015
 - ✓ Informe Auditoria especial Seguimiento Ejecución presupuestal Corte 31 diciembre 2015
 - ✓ Informe Gestión Contractual SIRECI, corte 31 diciembre 2015
 - ✓ Informe Avance Plan de Mejoramiento CGR – corte 31 diciembre 2015
 - ✓ Informe Cuenta Anual Consolidada – SIRECI – 2015
 - ✓ Informe Sobre PQRS corte 31 diciembre 2015
 - ✓ Informe de Actualización Sistema Litigob corte 31 diciembre 2015
 - ✓ Informe Derechos de Autor y Software 2015
 - ✓ Seguimiento a los contratos colgados en la plataforma SECOP
 - ✓ Seguimiento al SGC
 - ✓ Seguimiento al Sistema de Indicadores
 - ✓ Seguimiento al SIGEP

2.2 Componente Auditoria Interna

2.2.1 Elemento de Control: Auditorías Internas



La Oficina de Control Interno de RTVC - Sistema de Medios Públicos, cuenta con el Cronograma de Auditorías 2015, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, con corte al 31 de diciembre del 2015, presentó los informes finales de Auditoria interna a la alta dirección con los siguientes resultados:

Proceso	Conformidad	No Conformidad	Observación
Proyección Estratégica	11	0	1
Comunicación	5	5	0
Mejoramiento Continuo	9	0	0
Archivo Audiovisual	8	1	3
Desarrollo del Talento Humano	7	2	3
Servicios Generales	6	3	4
Gestión Jurídica	9	1	3
Atención al Ciudadano	11	0	0
Administración financiera	8	1	4
Radio	8	1	2
Producción de Tv	5	2	7
Soporte Informático	5	0	4
Contractual	6	1	2
Representación Judicial	5	0	2
Control de Asuntos Disciplinarios	7	0	2
Total	110	17	37

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

2.3.1 Elemento de Control: Plan de Mejoramiento



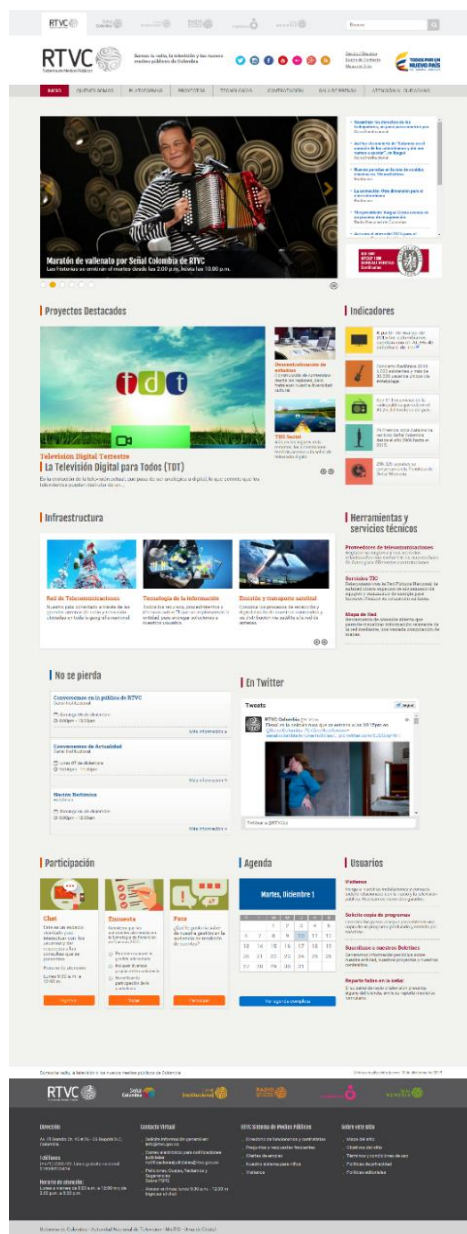
La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al **Plan de Mejoramiento Institucional**, Producto de la Auditoría Gubernamental con enfoque Integral realizada por la Contraloría General de la República a RTVC - Sistema de Medios Públicos vigencia 2013, con corte al 31 de diciembre 2015, realizó el seguimiento y efectividad al cumplimiento de los 41 Hallazgos con sus respectivas actividades planteadas, y como resultado se obtuvo un porcentaje de avance de cumplimiento de las metas del **100%**.

Igualmente se realizó por parte de la Oficina de Control Interno, seguimiento al **Plan de Mejoramiento Institucional**, Producto de la Auditoría Gubernamental con enfoque Integral realizada por la Contraloría General de la República a RTVC - Sistema de Medios Públicos vigencia 2014, con corte al 29 de febrero 2016, se realizó el seguimiento y efectividad al cumplimiento de los 32 Hallazgos con sus respectivas actividades planteadas, y como resultado se obtuvo un porcentaje de avance de cumplimiento de las metas del **30.15%**.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Información y Comunicación Externa, RTVC - Sistema de Medios Públicos, cuenta con un espacio en su página web, <http://www.rtv.gov.co/>, para que todos los usuarios, sin distingo de edad y/o situación de discapacidad, puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas o reclamos y puedan hacer seguimiento al trámite y respuesta de los mismos.

El nuevo sitio web de RTVC replantea completamente la visión de la página, atendiendo los lineamientos de gobierno en línea y permitiendo a los usuarios y clientes internos tener una gestión más expedita en la edición de sus contenidos, así como aplicar la estrategia Comunicaciones para la página de inicio. El sitio puede ser visto en pc's, smartphones, tabletas y smartvs.



RTVC, cuenta con los siguientes mecanismos de registro y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios, ciudadanos, clientes y partes interesadas:

- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Página Web.
- ✓ Atención personal.
- ✓ Sistema documental (ORFEO).

- ✓ Redes sociales.
- ✓ Trámites y servicios.

Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de RTVC - Sistema de Medios Públicos cuenta con:

- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Sistema de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Página Web.
- ✓ Matrices de Comunicación.
- ✓ Intranet.
- ✓ Redes sociales.

La Oficina de Comunicaciones lidera la promoción de la participación ciudadana a través de redes sociales, página web y otros medios; también se promueve la participación ciudadana a través de los canales y emisoras institucionales.

El proceso Misional de Producción de Televisión, a través de sus canales Señal Colombia y Señal Institucional ha logrado impactar con sus mensajes en los distintos canales de televisión y radio, posicionando y ampliando la ventana de la televisión pública RTVC.



- **Información y Comunicación Interna**, los funcionarios y colaboradores de la empresa pueden hacer uso de los medios disponibles para los ciudadanos y clientes.
- Fuentes internas de información; Todos los documentos necesarios para la gestión de los procesos se encuentran publicados en la Intranet de la Empresa; también se realizan boletines de información interna que se publican en Intranet y se difunden a través de correo electrónico y en las carteleras internas de RTVC- Sistema de Medios Públicos.
- Matriz de responsabilidades, las matrices de comunicación de RTVC - Sistema de Medios Públicos se encuentran establecidas a partir de los procesos del sistema.
- **Sistemas de Información y Comunicación**

Mesa de Servicio, Se realizó una actualización de la mesa de servicio con el fin de mejorar el entorno a un ambiente web, amigable para el usuario, fácil de usar y basado en las mejores prácticas de la industria como ITIL, a su vez se realizó un análisis y ajustes de parámetros como categorías, incluyendo y mejorando las existentes adecuándolas a las necesidades actuales y se ajustaron e incluyeron acuerdos de nivel de servicio acordes a las categorías. Esta actualización a la herramienta permitió a la entidad alinearse con los nuevos procesos definidos en el marco eTOM como son: gestión de incidentes, gestión de cambios, mesa de servicio, gestión de requerimientos y solicitudes de servicio.



RTVC
Sistema de Medios Públicos

Mesa de Servicios

Your data:

User: mfrojas

Name: Mario Fernando Rojas Suarez

Email: mfrojas@rtvc.gov.co

Cambiar Usuario Continuar

Orfeo, Se realizaron desarrollos sobre el sistema de gestión documental para facilitar, mejorar y automatizar procesos que optimicen y disminuyan los tiempos en la operación diaria de RTVC, dentro de los desarrollos tenemos.



- Alertas Vencimiento para Trámite Documentos.
- Reporte de Vencimientos.
- Reporte por Dependencia.
- Reporte a CSV.
- Adición Columna Fecha de Vencimiento.
- Implementación del Módulo PQR WEB integrado con el sitio de RTVC.
- Implementación de súper usuario de impresión.
- Implementación de súper usuario de consulta.
- Implementación de niveles de seguridad por dependencia/usuario específico
- Implementación de Metadatos
- Implementación Modulo de archivo
- Personalización de interfaz gráfica
- Módulo de recepción y gestión de hojas de vida integrado con el sitio de RTVC.
- Normalización de campos de acuerdo a la estrategia GEL.
- Diseño responsive.

Como parte del proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y usuarios, se realiza atención personalizada a usuarios en la sede CAN (Centro Administrativo Nacional, Bogotá, Colombia).

- ✓ En el año 2015, se atendieron por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos, con los siguientes resultados;

CONSOLIDADO AÑO 2015					
PROCESO/AREA	Primer Semestre	Segundo Semestre	Total Rad. 2015	Total Tramitadas	% Participación
Subgerencia Televisión	804	558	1362	1362	80.3%
Subgerencia Radio	18	44	62	62	3.65%
Subgerencia Soporte Corporativo	14	33	47	47	2.77%
Asesoría Técnica	79	106	185	185	10.9%
Oficina Asesora Jurídica	33	6	39	39	2.30%
Total RTVC	948	747	1695	1695	100%


LUIS FRANCISCO GARCIA MARTINEZ
Asesor Oficina Control Interno
Radio Televisión Nacional de Colombia

Elaboró
OSCAR JULIAN AYALA SIERRA
Profesional Especializado
Oficina Control Interno

