







# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**OCTUBRE** 

2015

**ACTUALIZADO** 





#### 1. OBJETIVO GENERAL

Definir las acciones encaminadas a la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, el fácil acceso de la ciudadanía a trámites y servicios y la oportuna atención al ciudadano. Promoviendo espacios de participación como instrumento para el control de la gestión institucional, esto en cumplimiento de las políticas nacionales de transparencia y eficiencia administrativa de la Gestión Pública

#### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Implementar la política de racionalización de trámites en la entidad.
- Establecer una estrategia de rendición de cuentas enmarcada en el plan de participación ciudadana.
- Desarrollar iniciativas para optimizar la atención al ciudadano.

#### 3. METODOLOGÍA

Se da cumplimiento a las pautas establecidas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", teniendo como resultado de su aplicación la construcción del mapa de riesgos de corrupción, la identificación de actividades encaminadas a la racionalización y simplificación de trámites y servicios, el fortalecimiento de la cultura de atención al ciudadano y la ampliación de canales de participación ciudadana en la rendición de cuentas, dando participación a cada una de las áreas de RTVC, Sistema de Medios Públicos en su construcción, ejecución y seguimiento. Así mismo para su construcción, se han teniendo en cuenta los informes de la oficina de PQRs en los que se identificaron las observaciones presentadas por los ciudadanos en relación con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.





#### 4. COMPONENTES DEL PLAN

## **4.1** 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 las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Tomando como base los lineamientos establecidos por el *impartidos por el* Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, se define el mapa de riesgos de corrupción, identificándolos, analizándolos, generando alarmas y planteando acciones que permitan prevenirlos o evitarlos.

### 4.2 Estrategia antitrámites

En el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la empresa, normalizando procedimientos que garanticen simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites existentes.

Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización del trámite Asignación de códigos cívicos y comerciales regulares, disminuyendo el tiempo de respuesta al ciudadano de 5 días a 3 días, y se migró a la nueva plataforma SUIT, Emisión de programas institucionales del Canal Institucional I y Certificado de emisión de comerciales y programas, disminuyendo el tiempo de respuesta de 5 días a 3 días, se cambió el correo para la recepción de solicitudes de <a href="mailto:mbetancourt@rtvc.gov.co">mbetancourt@rtvc.gov.co</a> y <a href="mailto:acuchivaguen@rtvc.gov.co">acuchivaguen@rtvc.gov.co</a>, estableciendo un correo único para la recepción de solicitudes: codigos@rtvc.gov.co y se migro a la plataforma SUIT.





Para la vigencia 2015 se tiene planteada la formalización e inscripción en el SUIT la OPA, visitas guiadas a RTVC, cuyo objetivo es dar a conocer principalmente, a docentes y estudiantes, las áreas y procesos operativos de la radio y la televisión pública, con el propósito de contribuir al posicionamiento de RTVC, Sistema de Medios Públicos y sus marcas asociadas.

De la misma manera se tiene previsto la eliminación de los siguientes OPAS: Copia en DVD de Home Video, Visualización de material audiovisual, Transfer, Copia de material audiovisual debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la integridad del soporte, por lo tanto no es pertinente ofrecer estos servicios por cuanto aún no se cuenta con material digitalizado a disposición del público, y además es inviable prestar o hacer copias de los soportes analógicos puesto que ello pondría en riesgo el patrimonio audiovisual de RTVC.

Se llevará a cabo la revisión y racionalización de la OPA Grabación de archivo histórico, prestando el servicio a partir del material que se pone a disposición en el catálogo en línea en el link <a href="http://catalogo.senalmemoria.gov.co/oasis/catalog/?installation=fonoteca">http://catalogo.senalmemoria.gov.co/oasis/catalog/?installation=fonoteca</a> y se modifica el tiempo de atención de 5 a 10 días hábiles y se pone a disposición un nuevo correo electrónico para realizar las solicitudes por arte de los usuarios, se desactiva el correo anterior fonoteca@rtvc.gov.co y se pone al servicio de los ciudadanos el correo solicitudesfonoteca@rtvc.gov.co

En el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la empresa, normalizando procedimientos que garanticen simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites existentes.

#### 4.3 Rendición de Cuentas

Conscientes de la importancia de brindar espacios para que los ciudadanos participen, se informen y evalúen la gestión adelantada por el sistema de medios Públicos, se estructura una Estrategia de Rendición de Cuentas 2015 que además de garantizar la





participación ciudadana, permita mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos con información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa enmarcada en:

- Análisis del estado de rendición de cuentas en la entidad: Diagnostico, caracterización de ciudadanos, identificación de necesidades de información, identificación de la capacidad operativa y disponibilidad de recursos
- Diseño de la estratégia de rendición de cuentas: Definición del objetivo de la estrategia como proceso permanente y selección del conjunto de acciones- cronograma de actividades de *Información, dialogo e incentivos*
- Implementación de acciones programadas
- Evaluación interna, externa y monitoreo de la estratégia de rendición de cuentas. (índice rendición de cuentas)
  - **4.4** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este componente se desarrollará siguiendo los parámetros del programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Programa de Gobierno en línea; garantizando el acercamiento al cliente, facilitando los canales de comunicación, desarrollando competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención y el servicio al ciudadano.





## 5. IMPLEMENTACION DEL PLAN ANTICORRUPCION

COMPONENTE	ACCIONES	RESPONSABLE	APOYO
Mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar mapa de riesgos de la entidad incluyendo de los riesgos de corrupción	Todos los Procesos	Oficina de Planeación
	Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción	Todos los procesos	Oficina de Planeación
	Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción	Evaluación Independiente	Auditores internos
Estrategia de Racionalización de trámites	Formalización e inscripción en el SUIT la OPA, visitas guiadas a RTVC	Comunicaciones	Oficina de Planeación
	Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización del trámite Asignación de códigos cívicos y comerciales regulares y se migró a la nueva plataforma SUIT	Centro de Emisión	Oficina de Planeación
	Eliminación de la OPA Copia en DVD de Home Video debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la integridad del soporte.	videoteca	Oficina de Planeación
	Eliminación de la OPA Visualización de material audiovisual debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la integridad del soporte.	videoteca	Oficina de Planeación
	Eliminación de la OPA Transfer debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la integridad del soporte.	videoteca	Oficina de Planeación
	Eliminación de la OPA Copia de material audiovisual debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada	Videoteca	Oficina de Planeación







Sistema de Medios Públicos			
	vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la		
	integridad del soporte.		
	Se llevará a cabo la revisión y racionalización de la OPA Grabación de	Fonoteca	Oficina de Planeación
	archivo histórico. Catalogo en línea, actualización de correo		
	electrónico y ampliación de tiempo de respuesta		
	Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización de la OPA Emisión	Canal Institucional	Oficina de Planeación
	de programas institucionales en el Canal Institucional, se estableció		
	correo único para la recepción de solicitudes, y se migro a la		
	plataforma SUIT		
	Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización de la OPA	Centro de emisión	Oficina de Planeación
	Certificado de emisión de comerciales y programas, y se migro a la		
	plataforma SUIT		
Rendición de cuentas	Elaborar el análisis y diagnóstico del estado de rendición de cuentas en	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación
	la entidad.		Oficina de
			Comunicaciones
	Diseñar e implementar la estrategia de Rendición de Cuentas.	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación
		Oficina de Comunicaciones	Oficina de
		Áreas relacionadas	Comunicaciones
	Evaluar interna y externamente la implementación de la estratégia de	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación
	Rendición de Cuentas	Oficina de Comunicaciones	Oficina de
			Comunicaciones
Mecanismos para mejorar la atención al	Formular, implementar y socializar la estrategia de participación	Oficina de Planeación ,	Oficina de Planeación
ciudadano	ciudadana de la entidad, cumpliendo los lineamientos de Gobierno en	Comunicaciones y	
	Línea.	Oficina PQRS	
	Actualizar y optimizar el módulo de PQR ´S para recibir las solicitudes	Oficina PQRS	Oficina de
	por medio de la página web de www.sistemasenalcolombia.gov.co		informática
	Desarrollar el Plan para la Participación Ciudadana por medios	Oficina de Comunicaciones y	Oficina de
	electrónicos	áreas misionales	Comunicaciones y
			áreas misionales
	Asegurar que la medición de la satisfacción del ciudadano en relación	Proceso de Atención al	Oficina PQRS
	con los trámites y servicios que presta la Entidad, se encuentre	Ciudadano	
	implementada en la totalidad de procesos y/o áreas que dan respuesta	(Oficina PQRS)	
	a requerimientos de la ciudadanía y que esta pueda ser consolidada a		
	nivel institucional para su análisis.		





	SEGUIMIENTO A LA	S ESTRATE	GIAS PA	RA LA C	ONSTRUC	CION DEL	.PLAN AN	TICORRUI	PCION Y AT	ENCION A	AL CIUD	ADANO	
COMPONENTE	ACCIONES	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-13

								,												 			
Mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar mapa de riesgos de la entidad incluyendo de los riesgos de corrupción  Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción  Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción	X X IPCION	x x x :	x x x x x x x x x x x x x x x x x x x	x x x	x x	x x	x x	x x x x x		( x x	х	01	x x x x x	х	x x x	х	x x x x	х	v	x x x	JIMIENTO	04
	Formalización e inscripción en el SUIT la OPA, visitas guiadas a RTVC	ELABORACION Y REVISION DEL PLAN ANTICORRUPCION PLUBLICACIO DEL PALN ANTICORRUPCION			CONSOLIDACION Y REVISION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO	N DE ACCIONES DE Seguimiento					x	X × × × × × × × × × × × × × × × × × × ×	N DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO	x x	x	x x	x						N DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Estrategia de Racionalizac ión de trámites	Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización del trámite Asignación de códigos cívicos y comerciales regulares y se migró a la nueva plataforma SUIT	ELABORACION Y F			CONSOLIDACION Y R	PUBUCACION						CONSOLIDACION Y R	PUBLICACION									CONSOLIDACION Y R	PUBLICACION







Sistema de Medios Públicos		 1 1 1	1 1	 	- 1	, , ,						1 1	 , ,	
Eliminación de la OPA Copia en DVD de Home Video debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la integridad del soporte								x	x x	xxx	x			
Eliminación de la OPA Transfer debido a que está pendiente por generar los procesos técnicos necesarios para garantizar la conservación del material en el tiempo, dado que cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se								x	x x	xxx	x			







rema de Medio <u>s Públicos</u>																	
altera la integridad																	
del soporte.																	
511 11 11		$\vdash \vdash$		_		1				_			$\frac{1}{1}$				
Eliminación de la																	
OPA Transfer debido																	
a que está pendiente																	
por generar los																	
procesos técnicos																	
necesarios para																	
garantizar la																	
conservación del																	
material en el											х	x x	x	x x			
tiempo, dado que																	
cada vez que se																	
ingresa el soporte																	
para su																	
reproducción se																	
altera la integridad																	
del soporte.																	
Eliminación de la		$\vdash \vdash$		4	$\vdash$	+	+	 +		_			₩			++	
OPA Copia de																	
material audiovisual																	
debido a que está																	
pendiente por																	
generar los procesos técnicos necesarios											x	x x	x	×			
para garantizar la																	
conservación del																	
material en el																	
tiempo, dado que	]     📙																



Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización de la OPA Certificado de





cada vez que se ingresa el soporte para su reproducción se altera la integridad del soporte. Se llevará a cabo la revisión y racionalización de la  $x \mid x \mid x \mid x \mid x$ OPA Grabación de archivo histórico Durante la vigencia 2014 se realizó la racionalización de la OPA Emisión de programas institucionales en el Canal Institucional, se estableció correo único para la recepción de solicitudes, y se migro a la plataforma SUIT







Sistema de Medio	emisión de comerciales y programas, y se migro a la plataforma SUIT																								-													-	
	Elaborar el análisis y diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la entidad.		x >	( x	х																																		
Rendición de cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de Rendición de Cuentas.	:	x >	κ	х	x	Х	x x	κ	х		х	х	х	х	x z	x :	x z	x :	×	х	х	x	х		х	x 3	( x	х	x	х	х	x o	x x	x	х	х		
	Evaluar interna y externamente la implementación de la estratégia de Rendición de Cuentas																	x :	x :	x x	x	х	х	х		х	x :	( x	х	х	х	х	x x	x x	x	х	х		
	Formular, implementar y socializar la estrategia de participación ciudadana de la entidad, cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea.  Actualizar y optimizar el		x >	x x	х	х	х	x >	x x	x		х	х	x	х	x :	x :	x :	x :	x x	х	х	х	x	<u>-</u>	х	x :	( X	х	х	х	x	x x	x x	x	x		-	
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	módulo de PQR 'S para recibir las solicitudes por medio de la página web de www.sistemasenalcolomb ia.gov.co		x >	x x	х	x	X	x >	x x	x															-													-	
	Desarrollar el Plan para la Participación Ciudadana por medios electrónicos		x >	x x	х	x	X	x >	x x	x		x	х	x	х	x :	x :	x :	x :	x x	x	х	х			х	x 3	( x	х	х	х	х	x x	x x	x	х			







Sistema de Medio	s Públicos																																			
	Asegurar que la medición																																			
	de la satisfacción del																																			
	ciudadano en relación con																																			
	los trámites y servicios																																			
	que presta la Entidad, se																																			
	encuentre implementada																																			
	en la totalidad de																																			
	procesos y/o áreas que							х																												
	dan respuesta a		k x		,   ,	v	J,	,	Х				Ų	v	V	, I	x x	l,	_	V	v I	, l				l,	l v	v	v	, I,	x x			, I		
	requerimientos de la	1	` ^	^  ^	` ^	^	^  <i>^</i>	`	^		^   ^	^	^	^	^	^	` ^	^	^	^	^	^	>	⟨	^	^	^	^	^	^   '	` ^	^	^	^   '	^	
	ciudadanía y que esta																																			
	pueda ser consolidada a																																			
	nivel institucional para su																																			
	análisis.																																			
CONSOLIDA	CARGO: Profesional MIPG																																			
CION DEL	NOMBRE: Diana Sofia																																			
DOCUMENT	Niño																																			
0	Nillo																																			