PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO V-2

RTVC, Sistema de Medios Públicos

Actualización Junio de 2016

RTVC es una empresa industrial y comercial del Estado (EICE), creada por decreto al disolver Inravisión y la productora pública Audiovisuales. Funciona como entidad pública independiente, adscrita el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y tiene como función producir, programar y emitir los canales públicos de la televisión colombiana Señal Colombia (Cultural y educativa), Señal Institucional (del Estado), solamente emitir Canal Uno (canal de operación pública concesionado a operadores privados) así como las emisoras de radio pública Nacional, Radio Nacional y Radiónica.

Su desarrollo se enmarca en el fortalecimiento de los medios públicos de comunicación como medios contemporáneos y alternativos a través de la evolución hacia una radio y televisión dinámicas, atractivas y cercanas a la audiencia para promover y fortalecer el desarrollo educativo, deportivo y cultural de los ciudadanos colombianos.

A partir del 20 de Julio de 2015, Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, cambio su marca comercial a RTVC - Radio y televisión de Colombia Sistema de Medios Públicos, unificando todos sus productos bajo esta marca. Radio Nacional de Colombia, Radiónica, Señal Colombia, Canal Institucional y Señal Memoria

1. OBJETIVO GENERAL

Definir las acciones encaminadas a la identificación y prevención de la materialización 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.
- Fortalecer los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información Pública
- Lograr la sostenibilidad de la estrategia colectiva “Entorno Virtuoso”

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Como estrategia al interior de RTVC encaminada a la lucha contra la corrupción, durante la vigencia 2015 se dio continuidad al fortalecimiento de las actividades de sensibilización y capacitación de los componentes del plan anticorrupción tales como riesgos de corrupción, Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites y Servicios y Servicio al ciudadano, a partir de la implementación de las políticas de Desarrollo Administrativo contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Adicionalmente, se adelantado el diagnóstico al cumplimiento la información requerida por la ley 1712 de 2014 y su decreto regulatorio 103 del 20 de enero de 2015, mediante la formulación e implementación de una matriz de seguimiento, con la cual se configuro en la nueva página WEB del Sistema de Medios Públicos : www.rtvc.gov.co los espacios de información a publicar , el componente " Ley de Transparencia".

Como iniciativa de la nueva gerencia a cargo del Doctor Jhon Jairo Ocampo Niño y con base en El objetivo estratégico **FORTALECER LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN;** se construyó, formulo e implementó la estrategia de "Construcción Colectiva de un Entorno Virtuoso" en el marco de la transparencia, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción; a fin de lograr la sostenibilidad del entorno virtuoso a lo largo del tiempo por medio del establecimiento de un diagnóstico, capacitación y sensibilización frecuente y campañas como estrategia de comunicación para incidir en el que hacer colectivo de los colaboradores.

Para la vigencia 2016, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- RTVC 2016, se formuló teniendo en cuenta los nuevos lineamientos de la metodología contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" formulada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la , el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación .

Desde la Coordinación de Planeación se lideraron mesas de trabajo con las áreas responsables de cada uno de los componentes en la que inicialmente se socializó la nueva metodóloga, se realizó un autodiagnóstico de los logros alcanzados en la vigencia anterior y se formularon las actividades encaminadas a dar cumplimiento de cada una de las iniciativas descritas en la mencionada Estrategia.

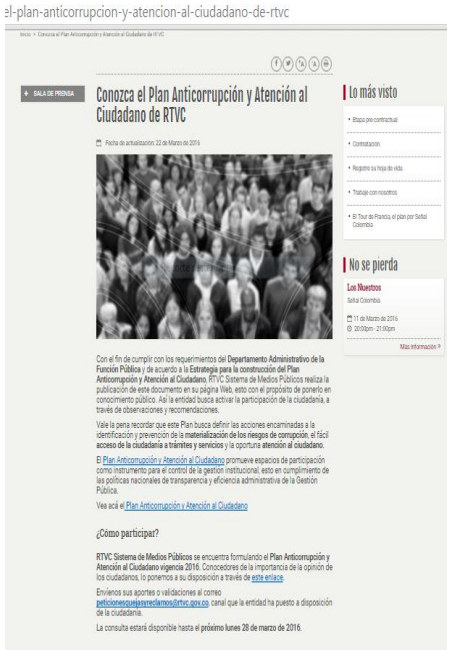
Contando con el aval de la alta dirección, representada en los Miembros del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, y la Gerencia, se socializó con los equipos de trabajo y se formuló el cronograma de cumplimiento de las actividades a lo largo de la vigencia 2016.

Alineado con el Plan estratégico Institucional de RTVC, Sistema de Medios Públicos, "Creer desde Nuestras fortalezas" desde las perspectiva de **Procesos Internos**, se formulan las actividades de los componentes Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, en

cumplimiento del objetivo estratégico: **Integrar y fortalecer el sistema de medios públicos;** Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y estrategia de construcción de un Entorno Virtuoso**,** en cumplimiento del objetivo estratégico: **Promover la Participación Ciudadana y transparencia a partir de la Generación de Entornos Virtuosos**.

Participación ciudadana en la formulación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

La Coordinación de Planeación pone a conocimiento de la ciudadanía el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2016 mediante la publicación de documento preliminar en la WEB del Sistema de Medios Públicos ww.rtvc.gov.co y nuestras redes sociales con el fin de recibir las consideraciones y sugerencias a las actividades de implementación de los componentes de dicho Plan.



4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

RTVC cuenta actualmente con una política del Sistema Integrado de Gestión, donde de manera explícita se evidencia el compromiso que la empresa tiene con la administración del riesgo de manera general. Esta generalidad incluye los riesgos de gestión y de corrupción que se identifican, valoran y se mitigan a través de los controles que se establecen. Adicional a esto, la empresa cuenta con una guía de administración del riesgo donde de manera explícita se amplían los lineamientos de la política que define esta temática en la entidad. Esta guía puede ser descargada del Sistema de Planeación y Gestión – Kawak.

La forma en que damos cumplimiento a esta política, es a través de un objetivo del Sistema Integrado de Gestión, donde se plantea la necesidad de implementar controles que permitan mitigar los riesgos en la empresa, para ello, nos planteamos un cronograma de trabajo donde se evidencia la identificación de los controles y su monitoreo y seguimiento.

CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.1.1 Identificación de los riesgos de corrupción y/o gestión

Se deben tener en cuenta dos pasos para la identificación de los riesgos de corrupción y/o gestión:

a. Identificación del contexto

Es necesario realizar un contexto interno y externo de la empresa, para ello se tomará como base el diagnóstico estratégico que anualmente se realiza para ajustar la planeación estratégica de la empresa. En el diagnóstico se realiza un análisis de las amenazas y oportunidades que en este caso es un insumo para el contexto externo y un análisis de las fortalezas y debilidades, que en este caso es el insumo para el análisis interno.

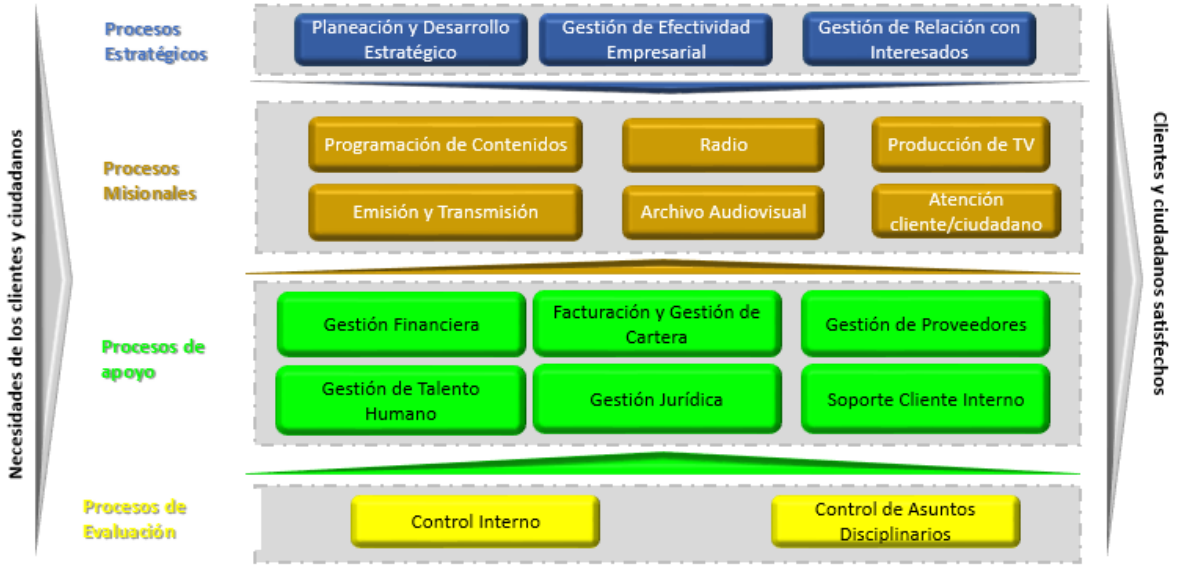
A partir de esta construcción, el análisis se relaciona con los posibles factores que afectan el riesgo y esto es identificado en el Sistema de Planeación y Gestión – Kawak.

b. Identificación de los riesgos de gestión y/o corrupción

Paso 1: Identificación del proceso

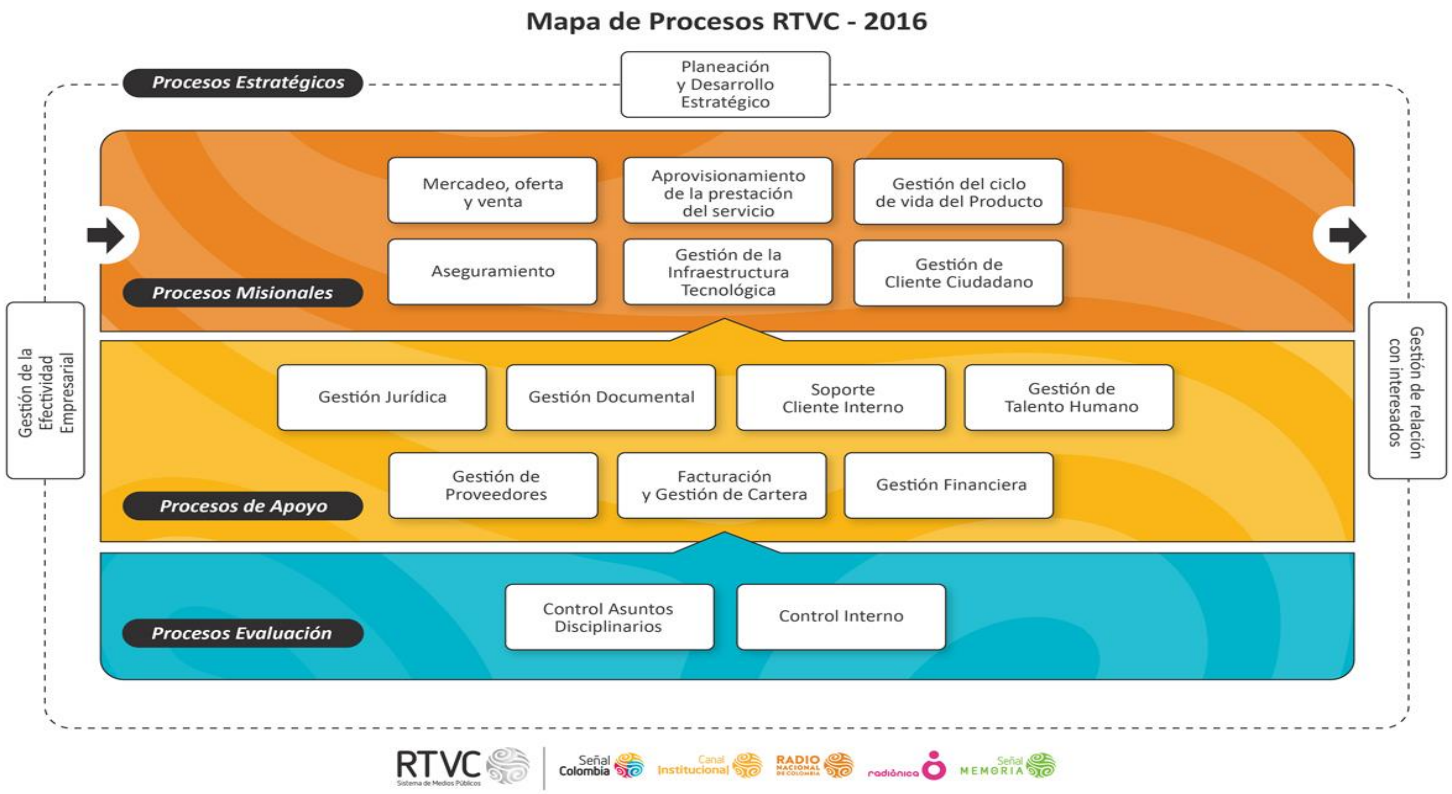
A partir del mapa de procesos (ver Cuadro 1.) , que se encontraba vigentes a 31 de marzo de 2016, se realizó el levantamiento de la matriz de riesgos de corrupción. Teniendo en cuenta que a junio de la presente vigencia, el Sistema Integrado de Gestión se realizó una actualización del

Cuadro 1. Mapa de Procesos RTVC



mapa de procesos, en el que se incluyó los procesos que se encuentran en implementación y que se implementarán durante el segundo semestre de 2016, (ver Cuadro 2.) de la misma manera se realizará el levantamiento de los riesgos de corrupción de los nuevos procesos implementados y se incluirán en el mapa de riesgos de corrupción de RTVC

Cuadro 2. Mapa de Procesos Actualizado junio de 2016



Paso 2: Objetivo del proceso

Cada proceso cuenta con un objetivo que establece el alcance de cada uno. Sobre cada objetivo se deben identificar los riesgos de gestión y corrupción de la empresa.

Paso 3: Establecer las causas

A partir del contexto interno y externo realizado, se identifican las causas generadoras de los riesgos de gestión y corrupción por proceso.

Paso 4: Identificar los riesgos de gestión y corrupción

Los riesgos se establecen por procesos. Estos deben estar escritos de manera clara y estar asociados a las causas identificadas en el paso anterior.

Paso 5: Identificar las consecuencias

Son los efectos ocasionados por la materialización de un riesgo, los cuales afectan el cumplimiento del objetivo del proceso. Es importante tener en cuenta que los efectos son el principal insumo para definir el impacto de los riesgos en el momento de la valoración.

4.1.2 Valoración del riesgo de corrupción

En esta fase se mide el riesgo inherente al proceso, es decir se define la probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias o impacto generado.

Es importante tener en cuenta que la probabilidad de ocurrencia se determina siguiendo los siguientes criterios:

a) **Rara vez:** evento ocurre rara vez. No se ha presentado en los últimos 5 años. Calificación 1
b) **Improbable:** Puede ocurrir. El evento se presentó en los últimos 5 años. Calificación 2
c) **Posible:** El evento se presentó una vez en los últimos dos años. Calificación 3
d) **Probable:** El evento se presentó una vez en el último año. Calificación 4
e) **Casi seguro:** El evento se presentó más de una vez al año. Calificación 5

En cuanto a la valoración de impacto para los riesgos de gestión es necesario basarse en los lineamientos de la función pública y para la valoración del impacto en los riesgos de corrupción es necesario seguir los siguientes lineamientos:

Moderado: Genera medianas consecuencias para la entidad. Calificación 5
Mayor: Impacto negativo de la entidad. Calificación 10
Catastrófico: Consecuencias desastrosas para el sector. Calificación 20

Clasificación del riesgo de corrupción Impacto

Calificación de Riesgo de Corrupción Impacto		
Respuestas	**Descripción**	**Nivel**
1-5	Moderado	5
6-11	Mayor	10
12-18	Castrófico	20

Determinar el riesgo inherente

Corresponde a la primera calificación y evaluación del riesgo de corrupción

Mecanismo: se realiza a través de la multiplicación de la probabilidad y el impacto

El resultado se ubica en las 4 zonas de riesgo. Resultados de calificación del riesgo de corrupción:

PROBABILIDAD

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	**Puntaje**	**Zonas de riesgo de corrupción**		
Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
Posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema
Improbable	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta
Rara vez	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

IMPACTO

4.1.3 Evaluar el riesgo de corrupción

Determinar los resultados de los riesgos con los controles existentes para determinar la zona de riesgo residual.

Esta etapa tiene además los siguientes objetivos:

a) Determinar el riesgo residual
b) Tomar medidas para mitigar los riesgos

Para ello es necesario que se surta un primer paso que consiste en determinar la naturaliza de los controles, es decir si son preventivos, detectivos y correctivos.

Un segundo paso donde se debe determinar si los controles están documentados.

Un tercer paso donde se determinan las clases de controles, es decir si son manuales o automáticos.

A continuación, se definen los criterios de los riesgos de corrupción

Controles de riesgos de corrupción						
Descripción del riesgo	Naturaleza del control			Criterios para la evaluación	Evaluación	
	Preventivo	Detectivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
				¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15	
				¿Está(n) definido(s) el(los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5	
				¿El control es automático?	15	
				¿El control es manual?	10	
				¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	15	
				¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?	10	
				¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30	
TOTAL					100	

Para finalizar la evaluación se determina el riesgo residual. Para ello se comparan los resultados obtenidos en el riesgo inherente con los controles identificados y a partir de allí se define la zona de riesgo final para establecer el riesgo residual.

4.1.4 Matriz de mapa de riesgos de corrupción

A partir de toda la información analizada y definida, se consolida la matriz de riesgos de corrupción. A continuación, se presenta el modelo sobre el que se debe trabajar:

Mapa de Riesgos de Corrupción																	
Entidad:_____																	
Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción											Monitoreo y Revisión		
				Análisis del riesgo			Valoración del riesgo										
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador

4.1.5 Consulta y divulgación:

La consolidación del mapa de riesgos de corrupción le corresponde al Coordinador de Planeación de RTVC, quien sirve de facilitador en la gestión de riesgos de la empresa.

Durante toda la construcción del mapa de riesgos se realice la divulgación y construcción participativa de la misma y una vez se tenga consolidado se deberá publicar en la página web en la empresa. Esta publicación se deberá realizar antes del 31 de enero de cada año y se podrá modificar las veces que sean necesarias.

4.1.6 Monitoreo y revisión

El monitoreo y la revisión en la aplicación de controles y mitigación de riesgos, está en cabeza de los jefes de área y líderes de proceso. Este monitoreo conlleva al ajuste de los controles y riesgos si es del caso.

Para este sub componente se modifica la actividad descrita como “Verificación de cumplimiento en la aplicación de controles” y su meta o producto: “ Reporte de cumplimiento y generación de alertas” toda vez que haciendo revisión se identifica que su descripción es igual a la asignada al equipo de control interno y siendo esta actividad responsabilidad de la oficina de CONTROL INTERNO dentro del subcomponente de proceso denominado SEGUIMIENTO. Se realiza el ajuste en la redacción de la actividad así: "Acompañamiento o apoyo en el monitoreo de la implementación de los controles de la matriz de riesgos", así mismo se propone un ajuste en la meta o producto la cual quedará como "Cuadro de monitoreo y revisión".

4.1.7 Seguimiento

La Oficina de control interno es la encargada de realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. El jefe de control interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del mapa de riesgos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUBCOMPONENTE/PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
SUBCOMPONENTE PROCESO 1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Revisión y actualización de la guía de administración del riesgo en la empresa	Documento actualizado y formalizado en el Sistema Integrado de Gestión de la empresa	Coordinación de Planeación - Equipo de profesionales SIG	30/07/2016
	1.2	Divulgación de la política y lineamientos de la administración del riesgo en RTVC	Política y lineamientos divulgados	Coordinación de Planeación - Equipo de profesionales SIG	31/ 05/ 2016
SUBCOMPONENTE PROCESO 2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Análisis de contexto de los riesgos de corrupción 2016	Documento con análisis de contexto de la empresa	Coordinación de Planeación - Equipo de profesionales SIG	18/03/2016
	2.2	Actualización de riesgos de corrupción de los 16 procesos incluidos en el mapa de procesos de la empresa para la vigencia 2016	Mapas de riesgos por proceso actualizados para la vigencia 2016	Coordinación de Planeación - Equipo de profesionales SIG	30/03/2016
SUBCOMPONENTE PROCESO 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Acompañamiento y asistencia técnica a todos los líderes de proceso para la actualización de los mapas de riesgos de corrupción 2016	Reuniones de acompañamiento a líderes de procesos Listados de asistencia con soporte de	Coordinación de Planeación - Equipo de profesionales SIG	30/03/2016
	3.2	Divulgación del mapa de riesgos institucional de RTVC, que incluye los de corrupción	Divulgación en página web de la actualización del mapa de riesgos institucional	Coordinación de Comunicaciones- Coordinación de Planeación – Natalia Álvarez Díaz	31/03/2016
SUBCOMPONENTE PROCESO 4 MONITORIO Y REVISIÓN	4.1	Acompañamiento o apoyo en el monitoreo de la implementación de los controles de la matriz de riesgos	Cuadro de monitoreo y revisión	Equipo de profesionales SIG	31/12/2016
SUBCOMPONENTE PROCESO 5 SEGUIMIENTO	5.1	Verificación de cumplimiento en la aplicación de controles	Reporte de cumplimiento y generación de alertas	Equipo de control interno	31/12/2016

El seguimiento se realiza 3 veces al año en las siguientes fechas:

1. Corte 30 de abril con publicación del seguimiento dentro de los primeros 10 días del mes de mayo.
2. Corte 31 de agosto con publicación del seguimiento dentro de los primeros 10 días del mes de septiembre.
3. Con corte 31 de diciembre con publicación de seguimiento dentro de los primeros 10 días del mes de enero.

A partir del resultado generado a partir del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción se deberá generar un plan de mejoramiento.

4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

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 al igual que Otros Procedimientos Administrativos.

Trámite: se define como el conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites,

4.2.1 Identificación de trámites: Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

4.2.2 Priorización de trámites: Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

4.2.3 Racionalización de trámites: Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

La estrategia de racionalización de tramites implementada al interior de RTVC, Sistema de Medios Públicos, durante las vigencia 2014 se centró en la racionalización del único trámite que se tiene inscrito en la plataforma SUIT, Asignación de códigos cívicos y comerciales regulares, para el cual se disminuyó el tiempo de respuesta al ciudadano de 5 días a inmediato; para las OPAS Emisión de programas institucionales del Canal Institucional y Certificado de emisión de comerciales y programas, se disminuyó el tiempo de respuesta de 5 días a 3 días y se cambió el correo para la recepción de solicitudes de mbetancourt@rtvc.gov.co y acuchivaguen@rtvc.gov.co, estableciendo un correo único para la recepción de solicitudes: codigos@rtvc.gov.co,

Para la vigencia 2015 se realizó 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.
Se eliminaron 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 llevó 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 http://catalogo.senalmemoria.gov.co/oasis/catalog/?installation=fonoteca 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

Para la vigencia 2016 se tiene contemplada la racionalización administrativa de la nueva OPA visitas guiadas a RTVC.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano RTVC 2016											
Componente 2: Racionalización de Trámites											
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	29029	Visitas guiadas a RTVC	Inscrito	el correo de solicitud se encuentra a nombre de un solo funcionario: earaujo@rtvc.gov.co	se crea un correo institucional a fin de centralizar las solicitudes: visitas@rtvc.gov.co	centralización de solicitudes para disminución del tiempo de respuesta	Administrativa	Reducción del tiempo de duración del trámite	01/02/2016	31/03/2016	coordinación de comunicaciones

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS:

La rendición de cuentas es un proceso permanente de información, y diálogo, enmarcados en una comunicación de doble vía, entre las organizaciones estatales y los servidores públicos con los ciudadanos. En dicho proceso las entidades públicas, y sus representantes legales, tienen la responsabilidad de informar a todos los ciudadanos y a las organizaciones civiles, todo lo referente a la gestión realizada, la forma en que se administran los recursos y sus resultados.

Ese público tiene el derecho de exigir la información y la responsabilidad de retroalimentar con evaluaciones y propuestas de mejoras, o con incentivos para corregir, premiar o sancionar los resultados.

4.3.1 Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- **El elemento información**: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- **El elemento diálogo**: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- **El elemento incentivo**: se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

4.3.2 Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

- **Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad*:*** Este paso consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas durante la vigencia 2015; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.
- **Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia:** En este paso se diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.
- **Implementación de las acciones programadas:** Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano RTVC 2016					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o product	Responsable	Fecha
SUBCOMPONENTE 1 **INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE**	1.1	Publicación diaria en plataformas digitales de todas las actividades adelantadas en la entidad	Publicación plataformas digitales	Coordinación de Comunicaciones	5/01/2016 – 31/12/2016
	1.2	Relación directa con medios de comunicación para difundir contenidos de interés público	Publicaciones de Contenidos difundidos mensualmente	Coordinación de Comunicaciones	5/01/2016 – 31/12/2016
	1.3	Socializar en medios proyectos especiales de la entidad	proyectos especiales socializados	Coordinación de Comunicaciones	5/01/2016 – 31/12/2016
	1.4	Descentralización de la Radio	Lanzamiento de nuevos estudios	Coordinación de Comunicaciones Subgerencia de radio	01/06/2016 – 31/12/2016
	1.5	Presentación mercado de coproducción	evento de lanzamiento mercado de coproducción	Coordinación de Comunicaciones -Subgerencia de Televisión	30/03/2016
SUBCOMPONENTE 2 **DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES**	2.1	Interacción Redes Sociales	Número de acciones y publicaciones en el mes	Coordinación de Comunicaciones	5/01/2016 – 31/12/2016
	2.2	Encuentros con Funcionarios para la socialización de actividades y proyectos de las áreas.	Encuentros RTVC	Coordinación de Comunicaciones/Gestión Humana/área realacionada	Trimestral
	2.3	Audiencia Pública Rendición Cuentas 2015	Audiencia Pública	Gerencia/Coordinación de Comunicaciones/ todas las áreas	30/06/2016
	2.4	Visitas Guiadas a RTVC, con e fin de dar a conocer, procesos operativos de la radio y la televisión pública, a docenes y estudiantes	Visitas Guiadas	Coordinación de Comunicaciones	5/01/2016 – 31/12/2016

SUBCOMPONENTE 3 **INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS**	3.1	Plan de Sensibilización y divulgación a la ciudadanía sobre el componente Rendición de Cuentas	Plan de Sensibilización y divulgación	Coordinación de Comunicaciones - Atención al ciudadano	1/04/2016 – 30/06/2016
	3.2	Sensibilización colaboradores sobre el componente Rendición de Cuentas.	capacitación	Coordinación de Comunicaciones - Atención al ciudadano - Gestión Humana	30/06/2016
	3.3	Plan de divulgación de Audiencia pública de rendición de cuentas 2015	plan de divulgación	Comunicaciones - Planeación	30/06/2016
SUBCOMPONENTE 4 **EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**	4.1	Documento evaluación de las actividades estrategia rendición de cuentas 2016	Documento evaluación de las actividades estrategia rendición de cuentas 2016	Comunicaciones - Planeación	1/09/2016 – 30/12/2016
	4.2	Formulación Plan de mejoramiento estrategia rendición de cuentas 2016	Plan de mejoramiento 2016	Comunicaciones -	1/09/2016 – 30/12/2016

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

El área de atención al ciudadano en este componente busca día mejorar la calidad de la información y al acceso diario a través de los distintos mecanismos de participación haciéndolo más amigables y al servicio de toda la población colombiana independientemente de su condición física puedan ejercer en nuestra entidad el ejercicio total y efectivo de sus derechos, garantizando así la cobertura total del servicio y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios hacia dentro y hacia afuera.

Igualmente, una de las principales de lineamientos de acción es el ***cumplimento normativo*** el cual ve reflejado y ejecutado mediante la resolución 328 de 2015 sobre el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de RTVC, la ley 1755 de 2015 donde está estipulado los parámetros y tiempos hábiles que sé que deben cumplir para garantizar el desarrollo pleno de una petición formulada por un ciudadano. A su vez, estamos cumpliendo con la ley 1712 de 2014 sobre el libre acceso a la información pública de información que la entidad que realiza al interior mismo, esta ley los usuarios de RTVC Sistema de Medios Públicos la pueden evidencia en al sitio web www.rtvc.gov.co en http://www.rtvc.gov.co/quienes-somos/ley-de-transparencia

De la misma manera, el área de atención al Ciudadano en cada uno de los informes de ley que realiza y publica por web, proteja los datos personales registrados en las base de datos como lo señala la ley estatutaria 1581 de 2012, no registrando teléfono del ciudadano, dirección y correo electrónico entre otros dejando solo la información del requerimiento como es el nombre del usuario o entidad, la fecha del radicado de entrada y la fecha del radicado de salida con la respuesta.

Igualmente, al contestar un requerimiento la entidad tiene un pie de página donde informa a los ciudadanos que nosotros estamos aplicando la *Ley que protege el derecho de acceso a la información pública.*

Adicionalmente, área de PQR en este componente normativo referente a ***accesibilidad e inclusión socia***l se implementó:

- *Vídeo de PQRS´D en legua de señal*, que trata sobre los mecanismos que tienen todos los ciudadanos para tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultar y Comentarios sobre la transmisión y programación de nuestros canales, emisoras y demás servicios. https://youtu.be/e9dR7NgG53A .
- Se incluyó lengua señas al video para reportar fallas que se está emitiendo por actualmente en el servicio televisión pública nacional (Señal Colombia, Señal Institucional, Canal Uno) o radio pública nacional (emisoras de radio pública nacional Radio Nacional de Colombia o Radionica). https://youtu.be/tPgWfUqlUzY .
- Se implementó el Servicio de Interpretación en Línea – Siel, el cual nos permite tener una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención al usuario de la entidad y las personas Sordas, Personas Hipoacusias y Personas Ensordecidas, que ingresen a las diferentes dependencias de la entidad.
- Se capacito los funcionarios de la entidad sobre lengua de señas lenguaje claro y la importancia que este tiene al momento de responder las distintas comunicaciones que ingresan a la entidad de los ciudadanos.

A su vez, realizo al interior de la entidad campañas de socialización a través de la cartelera de PQR sobre los ***protocolo de atención y la carta de trato digno*** , cuyo objetivo fundamental el de ser una guía que oriente y lleve de la mano a la ciudadanía, a las entidades públicas y privadas y colaboradores de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos a conocer los lineamientos de cortesía que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con nuestros clientes de tal manera que les permita actuar, ser escuchados y orientados ante la dificultad.

- Se produjo un Vídeo de PQRS´D en legua de señal, que trata sobre los mecanismos que tienen todos los ciudadanos para tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultar y Comentarios sobre la transmisión y programación de nuestros canales, emisoras y demás servicios. https://youtu.be/e9dR7NgG53A

- Se incluyó lengua señas al video para reportar fallas que se está emitiendo por actualmente en el servicio televisión pública nacional (Señal Colombia, Señal Institucional, Canal Uno) o radio pública nacional (emisoras de radio pública nacional Radio Nacional de Colombia o Radiónica). https://youtu.be/tPgWfUqlUzY
- PQR con el apoyo del canal institucional hizo transmisión del 27 de septiembre Día de la comunidad Sorda https://www.facebook.com/157516727669011/videos/956447057775970/

- Se implementó, el Servicio de Interpretación en Línea – Siel, el cual nos permite tener una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención al usuario de la entidad y las personas Sordas, Personas Hipoacusias y Personas Ensordecidas, que ingresen a las diferentes dependencias de la entidad.
- Se diseñó un video publicado en la página de RTVC www.rtvc.gov.co en el espacio de atención al ciudadano y YouTube informando a todos los ciudadanos que RTVC Sistema de Medios Públicos, está evolucionando al ritmo de los cambios y la transformación de la sociedad. Estamos preparados para ofrecer un espacio inteligente, amable y comprometido y al servicio de la población colombiana, gracias al uso de ayudas arquitectónicas cuenta con rampas, ascensor y baño, como una prioridad dentro de nuestra organización, porque la accesibilidad es un derecho que compromete la posibilidad real de una persona para ingresar, transitar y permanecer en un lugar. https://youtu.be/ak8-Qd0SQi8

Por otra parte, el área PQRSD continúa realizando informes sobre los indicadores del área y de la encuesta de satisfacción implementa para identificar la perversión y evaluación que los ciudadanos tienen de RTVC para mejor así la prestación del servicio en preguntas como:

1. la atención brindada por la entidad para dar respuesta a su inquietud.
2. La información entregada da respuesta a su inquietud.
3. Cómo califica los canales de comunicación y tecnología con los que cuenta RTVC Sistema de Medios Públicos para radicar cualquier inquietud.
4. Como se sintió atendido por el servidor público

De igual forma, la entidad ha implemento el sistema documental Orfeo para la asignación de radicados para las peticiones que ingresan a la entidad para una correcta trazabilidad y trámite de los documentos ingresados a la herramienta.

Trabajando mancomunadamente nos permite dar lo mejor de sí, sin importar los medios y los recurso para llegar al fin propuesto como es el de atender de manera oportuna, veraz, y con calidad a nuestros usuarios.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano RTVC 2016					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
SUBCOMPONENTE 1 **ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**	1.1	"Formular y diseñar la encuesta de percepción a los servidores públicos que interactuarán directamente con los ciudadanos .	Encuesta diseñada y aplicada	Oficina de PQRS	Fecha de Inicio : 12/07/2016 Fecha de Terminación : 4/09/2016
	1.2	"Fortalecer la atención al cliente al interior de RTVC a través del diseño e implementación del proceso cliente - ciudadano articulado al sistema de planeación y gestión.	proceso cliente - ciudadano implementado	Oficina de PQRS-Planeación	Fecha de Inicio : 15/02/2016 Fecha de Terminación : 31 /3/2016
SUBCOMPONENTE 2 **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**	2.1	Divulgación de los canales de atención que existen en RTVC sistema de medios públicos.	Campaña de divulgación	Oficina de PQRS-Planeación	Fecha de Inicio : 27/01/2016 Fecha de terminación : 31 /3/2016
	2.2	"Divulgación de los protocolos de atención que existen en RTVC sistema de medios públicos.	Campaña de divulgación	Oficina de PQRS	Fecha de Inicio : 27/01/2016 Fecha de terminación : 31 /3/2016
	2.3	"Campaña de sensibilización a los usuarios sobre la importancia de citar el radicado de entrada en las respuestas de las solicitudes que ingresan a la entidad .	Campaña de sensibilización ejecutada	Oficina de PQRS	Fecha de Inicio : 12/01/2016 Fecha de terminación: 12/11/2016
SUBCOMPONENTE 3 **TALENTO HUMANO**	3.1	Capacitación a los colaboradores en temas de cultura de servicio al ciudadano, innovación en la administración púbica, ética y valores del servidor público, lenguaje claro, incluidos en el plan de capacitación institucional	Capacitaciones	Gestión Humana – Áreas relacionadas	Fecha de Inicio : 12/01/2016 Fecha de terminación: 12/11/2016
	3.2	Campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades	campaña de sensibilización	Oficina de PQRS - coordinación planeación-coordinación de comunicaciones	Fecha de Inicio : 12/01/2016 Fecha de terminación: 12/11/2016

SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Actualización y articulación de los protocolos de atención con el sistema de planeación y gestión Kawak	.protocolos actualizados	Oficina de PQRS - coordinación planeación	Fecha de Inicio : 11/02/2016 Fecha de terminación : 29 /2/2016
	4.2	"Articulación del manual de radicación y consulta vía web PQRS con el sistema de planeación y gestión Kawak.	manual articulado	Oficina de PQRS - coordinación planeación	Fecha de Inicio : 11/02/2016 Fecha de terminación : 29 /2/2016
SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1	Informes de la oficina de PQRS trimestrales sobre la encuesta de percepción ciudadana	4 informes de PQRS	Oficina de PQRS	Fecha de Inicio : 01/04/2016 Fecha de Terminación: 11/01/2017
	5.2	Caracterización a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la RTVC	caracterización de ciudadanos	Coordinación Comunicaciones - Oficina de PQRSD	Fecha de Inicio : 1/03/2016 Fecha de Terminación: 11/01/2017

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

El derecho de acceso a la información pública

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

4.5.1 Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se debe publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea. La cual debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento
- Divulgación de datos abiertos
- Publicación de información sobre contratación pública
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

De la misma manera se debe publicar de manera proactiva toda información que sea útil para los ciudadanos, las actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos y la incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano.

4.5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente y las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- En los casos en que la empresa cobre por la reproducción de información, estará motivada en la resolución – en la que se especifica el valor unitario de los diferentes tipos de formato.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública

4.5.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

4.5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

4.5.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Durante la vigencia 2015 RTVC, Sistema de medios Públicos llevó a cabo la Revisión normativa Ley 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015 adelantado mesas de trabajo con el fin de realizar el diagnóstico y la identificación de los espacios de información a publicar en la nueva página web del sistema, con base en la matriz de seguimiento elaborada por la Oficina de Planeación.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta y product	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisión y actualización de la Matriz de cumplimiento de la ley 1712 de 2014	Matriz actualizada con asignación de responsables de publicación de la información	1 matriz actualizada	Áreas responsables de cada componente/ oficina de planeación	30/03/2016
	1.2	Publicación de la información de la Matriz de cumplimiento de la ley 1712 de 2014	Información publicada en la página WEB de RTVC,	100% de la información contenida en de la Matriz de cumplimiento de la ley 1712 de 2014	Comunicaciones/ Áreas responsables de cada componente	30/04/2016
	1.3	Plan de divulgación de datos abiertos	plan de divulgación de datos abiertos implementado	1 plan de divulgación de datos abiertos implementado	Comunicaciones / planeación	30/03/2016 30/10/2016
	1.4	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de la información establecida en la estrategia Gobierno en Línea	100% de la información GEL publicada	Áreas responsables/ comunicaciones	30/10/2016
	1.5	Campaña de divulgación al ciudadano de los mecanismos de solicitud de información	Campaña dirigida al ciudadano para informar a cercad e los mecanismos por medio de los cuales pueden solicitar información a las entidades	campaña de divulgación implementada	Comunicaciones	30/03/2016 30/09/2016

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar los estándares del contenido de la respuesta entregada al ciudadano, la cual debe ser objetiva, veraz, completa, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los	100% de las solicitudes de información respondida con los estándares de calidad requeridos	Número de solicitudes de información respondidas a los ciudadanos con los estándares de calidad/ Número de solicitudes de información recibidas	Todas las áreas/ oficina de PQRS	05/01/2016 31/12/2016
	2.2	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información requerida por los ciudadanos	100% de las solicitudes de información respondida en los términos establecidos por el sistema de PQRS	Número de solicitudes de información respondidas a los ciudadanos dentro de los términos establecidos/ Número de solicitudes de información recibidas	Oficina de PQRS	05/01/2016 31/12/2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar Registro o inventario de activos de Información.	Elaborar y publicar Registro o inventario de activos de Información.	inventario de activos de Información. publicado	Gestión documental – servicios generales	30/04/2016
	3.2	Elaborar del Esquema de publicación de información	Elaborar y publicar el Esquema de publicación de información	esquema de publicación de la información publicado en la WEB del Sistema	Comunicaciones	30/04/2016
	3.3	Elaborar y publicación índice de Información Clasificada y Reservada.	Elaborar y publicar índice de Información Clasificada y Reservada.	índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Gestión documental – oficina Jurídica	30/04/2016
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Divulgar la información En formatos Alternativos Comprensibles - usabilidad	Implementación del manual de política editorial	Manual implementado	Todas las áreas/ comunicaciones	30/04/2016
	4.2	Accesibilidad de la WEB del sistema de medios Públicos a población en situación de discapacidad	Página la WEB del sistema de medios Públicos con los estándares de accesibilidad	Estándares de accesibilidad implementados en la WEB	Comunicaciones/ informática	05/01/2016 31/12/2016

	4.3	Adecuación de espacios físicos en RTVC acorde a lineamientos de accesibilidad para población en situación de discapacidad	Plan de adecuación de espacios físicos	Informe de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Servicios generales	30/04/2016 30/11/2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Reporte trimestral de solicitudes de acceso a la información Publica	Consolidar en el informe trimestral de la oficina de PQRS, la solicitudes de acceso a la información realizada por la ciudadanía acorde con lo establecido en la ley 1712 de 214	4 informes de solicitud de información	Oficina de PQRS	30/03/2016 30/06/2016 30/09/2016 31/12/2016
	5.2	Seguimiento a la actualización de la información publicada partir del esquema de publicación de la información	Información actualizada acorde a los requerimientos normativos- esquema de publicación de la información	Información actualizada en la WEB de RTVC	Comunicaciones/ control interno	30/03/2016 30/06/2016 30/09/2016
	5.3	seguimiento a la publicación de hoja de vida de funcionarios de planta en el SIGEP	100% de las hoja de vida de función pública actualizada en el SIGEP de los funcionarios de planta	% de hojas de vida de funcionarios de planta actualizada en el SIGEP	Gestión humana	09/30/2016 12/30 /2016
	5.4	seguimiento a la publicación de hoja de vida de contratistas en el SIGEP	100% de las hoja de vida de función pública actualizadas en el SIGEP de los contratistas	% de hojas de vida de contratistas actualizada en el SIGEP	Juridica	09/30/2016 12/30 /2016

4.6 Promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

4.6.1 Estrategia institucional Entorno Virtuoso

Como iniciativa de la nueva Gerencia de RTVC, a partir del segundo semestre de 2015, y 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 dirigida a los colaboradores de RTVC, sistema de medios públicos. 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 enmarcada en los componentes de transparencia, participación ciudadana y la divulgación de la misión, misión y principios del plan estratégico institucional, dando como resultado la formulación participativa del código de ética de RTVC y la firma por parte de los colaboradores de la entidad la Carta del acuerdo de transparencia.

4.6.2 Innovación

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.

Así mismo en materia de innovación se realizara una estrategia que permita dar a conocer algunos servicios de RTVC en todo el territorio nacional a través de una herramienta tecnológica de uso móvil con el fin de visualizar el accionar de RTVC en su interior.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano RTVC 2016					
Componente 6: Entorno Virtuoso – innovación					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
SUBCOMPONENTE 1 **Implementación de la estrategia entorno virtuoso**	1.1	Actividades de capacitación y sensibilización en entorno virtuoso realizadas	formulación e implentación de un plan de capacitación y sensibilización	Coordinación de planeación / Gestión Humana	1/04/2016 30/12/2016
	1.2	Campañas para la promoción de entorno virtuoso	Número de campañas para la promoción de entornos virtuosos realizadas	Coordinación de planeación/ Coordinación comunicaciones	1/04/2016 30/12/2016
	1.3	Realización de pactos éticos	Firma de un pacto ético.	Coordinación de planeación/ todas la áreas	1/04/2016 30/12/2016
SUBCOMPONENTE **Implementación de la estrategia innovación**	1.1	Incorporar dentro de la agenda de innovación 2016 de RTVC, acciones orientadas a innovación abierta que contribuyan a la implementación del componente de Gobierno Abierto	acciones orientadas a innovación abierta que contribuyan a la implementación del componente de Gobierno Abierto	Coordinación de planeación	1/04/2016 31/12/2016