

Señal
Colombia
Sistema de Medios Públicos



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO
2014**

I. OBJETIVOS DEL PLAN

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

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Determinar la aplicación de la política de racionalización de trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de participación ciudadana en la rendición de cuentas.
- Desarrollar iniciativas para optimizar la atención al ciudadano.

3. ALCANCE

Las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los procesos y áreas relacionadas de Señal Colombia – RTVC.

4. 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 Señal Colombia en su construcción, ejecución y seguimiento.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Bajo los criterios establecidos en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” se define el mapa de riesgos de corrupción, identificándolos, analizándolos y planteando acciones que permitan su mitigación

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

Se pretende, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas.

4.3 Rendición de Cuentas

A través de los componentes de Rendición de Cuentas se establece la estrategia que permite resaltar el avance institucional y los resultados de la gestión a los ciudadanos y los organismos de control en el marco de las políticas de transparencia y calidad.

- **Información:** Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución, desde el momento de la planeación, hasta las fases de control y evaluación.
- **Diálogo:** Se refiere a las estrategias que se deben generar para fomentar el diálogo participativo y de doble vía entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, a fin de discutir, evaluar, sustentar y tener incidencia de las acciones y decisiones, que dan cuenta de la gestión pública
- **Incentivos:** Son todos aquellos mecanismos de motivación a los grupos poblacionales e institucionales frente a la participación en la cultura de 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.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
COMPONENTE	ACCIONES	RESPONSABLES	
		PRINCIPAL	APOYO
Mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Consolidar el Mapa de riesgos institucional de la entidad	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación
	Actualizar mapa de riesgos de la entidad realizando la inclusión de los riesgos de corrupción	Todos los Procesos	Áreas relacionadas
	Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción	Todos los Procesos	Áreas relacionadas
	Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción.	Evaluación Independiente	Audidores internos
Estrategia de Racionalización de trámites	Rediseñar e implementar todos los procesos de la entidad con el fin de asegurar mayor eficiencia y racionalizar los trámites y servicios de la entidad.	Todos los procesos	Oficina de Planeación
	Sistematización de los procesos de proyección estratégica y mejoramiento continuo	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación
Rendición de cuentas	Recolectar la información que permita identificar la disponibilidad, exposición y difusión de datos, las estadísticas e informes de las funciones de la entidad y del servidor.	Todos los Procesos	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones
	Promover el diálogo con los diferentes grupos de interés, a partir de la información presentada por la entidad, con el propósito de generar una interacción con otros actores para que puedan incidir en las decisiones de la entidad.	Todos los Procesos	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones
	Incentivar las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas e implementar los medios correctivos.	Todos los Procesos	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Verificar la implementación del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad en cada uno de sus componentes.	Oficina de Planeación	Procesos de Comunicaciones
	Verificar la actualización de la información contenida en la página institucional de los Servicios de Información al Ciudadano	Procesos misionales	Proceso de Comunicaciones
	Estandarizar desde los diferentes enlaces de las páginas web de la entidad el acceso unificado a los canales de participación ciudadana establecidos en el procedimiento de PQRS y el Plan de Participación al Ciudadano de la Entidad.	Procesos de Misionales	Procesos de Comunicaciones Oficina de PQR
	Unificar la información publicada sobre los trámites y servicios de la entidad (portafolio de servicios), en los diferentes canales institucionales, asegurando que sea homogénea y cuente con criterios estandarizados de presentación.	Procesos misionales	Proceso de Comunicaciones

	Asegurar que la misma información estandarizada se encuentre disponible en el portal de gobierno en línea.		
	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 dan respuesta a requerimientos de la ciudadanía y que esta pueda ser consolidada a nivel institucional para su análisis.	Proceso de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Procesos de Comunicaciones Oficina de Planeación
	Verificar la medición de atributos de calidad frente a la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. (oportunidad, claridad y coherencia de la respuesta)	Proceso de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Procesos Misionales Oficina de Planeación
	Actualizar el instructivo de "Atención e Información al Ciudadano" para homogenizar la atención que se ofrece a los ciudadanos en los diferentes canales de interacción establecidos, garantizando el direccionamiento adecuado de acuerdo al requerimiento.	Proceso de Atención al ciudadano	Oficina de Planeación
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	CARGO _____		
	NOMBRE _____		
	FIRMA _____		

5. IMPLEMENTACION DEL PLAN ANTICORRUPCION

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO																																																	
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			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Consolidar el Mapa de riesgos institucional de la entidad					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	X	X				
	Actualizar mapa de riesgos de la entidad realizando la inclusión de los riesgos de corrupción					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								
	Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción					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								
	Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción.																																					X	X										
Estrategia de Racionalización de trámites	Rediseñar e implementar todos los procesos de la entidad con el fin de asegurar mayor eficiencia y racionalizar los trámites y servicios de la entidad.									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								
	Sistematización de los procesos de proyección estratégica y mejoramiento continuo									X	X	X	X					X	X	X	X																												
Rendición de cuentas	Recolectar la información que permita identificar la disponibilidad, exposición y difusión de datos, las estadísticas e informes de las funciones de la entidad y del servidor.					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								
	Promover el diálogo con los diferentes grupos de interés, a partir de la información presentada por la entidad, con el propósito de generar una interacción con otros actores para que puedan incidir en las decisiones de la entidad.																																																
		ELABORACION Y REVISION DEL PLAN ANTICORRUPCION				PUBLICACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				CONSOLIDACION Y REVISION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO				PUBLICACION DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO				CONSOLIDACION Y REVISION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO				PUBLICACION DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO				CONSOLIDACION Y REVISION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO				PUBLICACION DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO																			

	<p>Incentivar las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas e implementar los medios correctivos.</p>		<p>X X X</p>	<p>X X X X</p>	<p>X X X X X X</p>
<p>Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</p>	<p>Verificar la implementación del Plan de Acción de Gobierno en línea de la entidad en cada uno de sus componentes.</p>		<p>X X X X X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X X</p>
	<p>Verificar la actualización de la información contenida en la página institucional de los Servicios de Información al Ciudadano</p>		<p>X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>
	<p>Estandarizar desde los diferentes enlaces de las páginas web de la entidad el acceso unificado a los canales de participación ciudadana establecidos en el procedimiento de PQRS y el Plan de Participación al Ciudadano de la Entidad.</p>		<p>X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>
	<p>Unificar la información publicada sobre los trámites y servicios de la entidad (portafolio de servicios), en los diferentes canales institucionales, asegurando que sea homogénea y cuente con criterios estandarizados de presentación. Asegurar que la misma información estandarizada se encuentre disponible en el portal de gobierno en línea. 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</p>		<p>X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>

	<p>áreas que dan respuesta a requerimientos de la ciudadanía y que esta pueda ser consolidada a nivel institucional para su análisis.</p>					
	<p>Verificar la medición de atributos de calidad frente a la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. (oportunidad, claridad y coherencia de la respuesta)</p>		<p>X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X X X</p>	<p>X X X X X X X X X X X X</p>	
	<p>Actualizar el instructivo de "Atención e Información al Ciudadano" para homogenizar la atención que se ofrece a los ciudadanos en los diferentes canales de interacción establecidos, garantizando el direccionamiento adecuado de acuerdo al requerimiento.</p>		<p>X X</p>			
<p>CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO</p>	<p>CARGO _____</p>					
	<p>NOMBRE _____</p>					
	<p>FIRMA _____</p>					
<p>TOTAL</p>	<p>17</p>					

