

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>Entidad:</b> Señal Colombia Sistema de Medios Públicos - RTVC				<b>Año:</b> 2014		
<b>Estrategia, Mecanismo, Medida, Etc.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Publicación</b>	<b>Actividades Realizadas</b>		<b>Responsable</b>	<b>Anotaciones</b>
		31 Enero	<b>Fecha de Corte</b> Diciembre 30			
<b>Mapa de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo</b>	1. Consolidar el Mapa de riesgos institucional de la entidad.		Se realizó consolidación del mapa de riesgos institucional, por parte de la oficina de planeación, con cada uno de los riesgos transversales y más relevantes de cada uno de los procesos (publicado en la intranet).		Oficina de Planeación	Actividad con avance del 100%
	2. Actualizar el mapa de riesgos de la entidad realizando la inclusión de los riesgos de corrupción.		<p>Reuniones con todos los responsables e involucrados de los procesos para la actualización de los mapas de riesgos de la entidad.</p> <p>Se logró actualizar los mapas de riesgos de los (17) procesos Contractual, Gestión Jurídica, Representación Judicial, Evaluación Independiente, Comunicaciones, Atención al ciudadano, Proyección Estratégica, Mejoramiento Continuo, Archivo Audiovisual, Servicios Generales, Desarrollo del Talento Humano, Soporte Informático, Producción de TV, Producción de Tv, Radio, Emisión de transmisión radio y televisión y Control de asuntos disciplinarios.</p>		Todos los procesos	Actividad con avance del 100%

*Handwritten signature and date:*  
10/11/14

	<p><b>3.</b> Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción.</p>	<p>La Oficina de evaluación independiente realiza de forma paralela a las auditorías internas y de calidad, el seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos, los cuales incluyen los riesgos institucionales y de corrupción; a la fecha se realizó seguimiento a los siguientes mapas de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de riesgos proceso comunicaciones</li> <li>- Mapa de riesgos proceso desarrollo del Talento humano</li> <li>- Mapa de riesgos proceso archivo audiovisual</li> <li>- Mapa de riesgos proceso Producción de televisión</li> <li>- Mapa de riesgos proceso de radio</li> <li>- Mapa de riesgos proceso representación judicial</li> <li>- Mapa de riesgos proceso servicios generales</li> <li>- Mapa de riesgos proceso mejoramiento continuo</li> <li>- Mapa de riesgos proceso proyección estratégica</li> <li>- Mapa de riesgos Proceso Emisión de radio y televisión.</li> <li>- Mapa de riesgos proceso soporte informático</li> <li>- Mapa de riesgos proceso administración financiera</li> <li>- Mapa de riesgos proceso control asuntos disciplinarios</li> <li>- Mapa de riesgos proceso gestión jurídica</li> <li>- Mapa de riesgos proceso contractual</li> <li>- Mapa de riesgos proceso servicios generales</li> <li>- Mapa de riesgos proceso evaluación independiente</li> </ul>	<p>Todos los procesos</p>	<p>Actividad con avance del 100%</p>
	<p><b>4.</b> Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción.</p>	<p>La Oficina de evaluación independiente reporta a la Secretaria de Transparencia de Presidencia de la República un informe bimensual sobre los posibles actos de corrupción, a la fecha según el periodo</p>	<p>Evaluación Independiente</p>	<p>Actividad con avance del 100%</p>

		<p>reportado no se ha recibido ni reportado denuncias de corrupción en la entidad. Por lineamientos de la Secretaria de Transparencia de Presidencia de la República, se debe reportar únicamente informe cuando se presente algún acto de corrupción.</p>		
<b>Estrategia de Racionalización de Tramite</b>	<p><b>1.</b> 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.</p>	<p>Se realizaron las actividades programadas para el segundo cuatrimestre (Septiembre - Diciembre) por parte de la Oficina de Planeación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Avance rediseños de procesos</li> <li>- Se Rediseñaron los siguientes procesos, teniendo como referencia el nuevo mapa de procesos de la entidad.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Planeación y Desarrollo Estratégico</li> <li>b. Gestión de la efectividad empresarial</li> <li>c. Gestión de Relaciones Externas</li> <li>d. Mercado y Oferta</li> <li>e. Gestión de Cliente/Ciudadano</li> <li>f. Gestión de Ciclo de Vida del Producto</li> <li>g. Gestión Infraestructura Tecnología del Negocio</li> <li>h. Aprovisionamiento</li> <li>i. Aseguramiento</li> <li>j. Gestión Financiera</li> <li>k. FARECO</li> <li>l. Gestión Jurídica y Regulatoria</li> <li>m. Gestión Proveedores</li> <li>n. Soporte Cliente Interno</li> <li>o. Control Disciplinario</li> <li>p. Evaluación Independiente</li> </ul>	Todos los Procesos	Actividad con avance del 100%
	<p><b>2.</b> Sistematización de los procesos de proyección estratégica y Mejoramiento continuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización del contrato 470 del 2014, para la sistematización del Sistema de Gestión de la entidad (Kawak Sas).</li> <li>- Actualmente se encuentra en su fase final de implementación y sistematización de todos los procesos teniendo como referencia el nuevo</li> </ul>	Oficina de Planeación	Actividad con avance del 100%

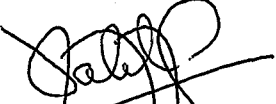
*Handwritten signature*  
P.O.K.  
3

		mapa de procesos de la entidad bajo los modelos de procesos eTOM.		
<b>Rendición de cuentas</b>	<p><b>1.</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolección de la información sobre los avances y logros de cada una de las áreas en los encuentros del Grupo mi señal.</li> <li>- La oficina de planeación consolido con corte a 30 de Diciembre, la información reportada por todos los procesos frente al cumplimiento de los indicadores de gestión, plan de acción 2014 y plan estratégico.</li> </ul>	Todos los procesos	Actividad con avance del 100%
	<p><b>2.</b> Promover del dialogo 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2013 "LA SEÑAL CUENTA"</li> <li>- Generación de espacios y mecanismos de participación como; Encuestas y foros.</li> <li>- Sinergia en redes sociales</li> <li>- Urna de Cristal</li> <li>- Creación del micro-sitió de rendición de cuentas.</li> </ul>	Todos los procesos	Actividad con avance del 100%
	<p><b>3.</b> Incentivar las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciación de la estrategia de rendición de cuentas como política institucional de transparencia.</li> <li>- Divulgación de las cartillas de rendición de cuentas;</li> </ul> <p>a) Cartilla de estrategia rendición de cuentas</p> <p>b) Cartilla audiencia pública en el proceso de rendición de cuentas.</p> <p>c) Cartilla informe final audiencia rendición de cuentas.</p>	Todos los procesos	Actividad con avance del 100%

<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	<p><b>1.</b> Verificar la implementación del plan de acción de Gobierno en Línea en la entidad en cada uno de sus componentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización con los líderes de la estrategia GEL sobre el informe de avance de la entidad.</li> <li>- Elaboración del plan de capacitaciones temáticas GEL con apoyo de la Oficina de Gestión Humana, y adelanto de los trámites de consecución de las capacitaciones.</li> <li>- Solicitud de número de trámites y servicios para el en el reporte en la plataforma SUIT.</li> <li>- Informe de avance GEL Mintic.</li> <li>- Reporte a los procesos de las preguntas GEL, que no aplican para eliminar la ponderación de los componentes.</li> <li>- Realización de pre auditoria, sello certificación Gobierno en Línea, por parte del Icontec (Piloto de auditoría)</li> </ul>	Oficina de planeación	Actividad con avance del 100%
	<p><b>2.</b> Verificar la actualización de la información contenida en la página institucional de los servicios de información al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de seguimiento y verificación de la información contenida en la página institucional, con corte al periodo reportado.</li> <li>- Se verifico que la información este actualizada y sea de fácil identificación para el ciudadano.</li> <li>- Verificación de los vínculos activos a los diferentes canales de atención al ciudadano.</li> </ul>	Procesos Misionales	Actividad con avance del 100%
	<p><b>3.</b> 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 ciudadano de la entidad.</p>	<p>Actualmente la entidad cuenta con las siguientes paginas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Señal Colombia Sistema de Medios Públicos</li> <li>- Señal Colombia</li> <li>- Señal Institucional</li> <li>- Señal Memoria</li> <li>- Señal Radio Colombia</li> <li>- Señal Radiónica</li> <li>- Señal Deportes</li> <li>- Señal Clásica</li> <li>- Señal Rock Colombia.</li> </ul> <p>Las páginas actuales se encuentran con enlace al buzón de PQRS de la entidad, de cara a un mejor servicio y atención al ciudadano.</p>	Procesos Misionales	Actividad con avance del 100%

	<p>4. 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.</p> <p>Asegurar que la misma información estandarizada se encuentre disponible en el portal de gobierno en línea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la página web Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, se tiene el link con la información del trámite y de los servicios con el respectivo enlace al Portal SUIT del estado colombiano sobre trámites y servicios.</li> <li>- <a href="http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/mensajes-civicos-y-espacios-institucionales.html">http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/mensajes-civicos-y-espacios-institucionales.html</a></li> <li>- Se tiene homogenizada la información sobre el link de trámite servicios en las páginas web con que cuenta la entidad - Señal memoria, Señal Radiónica, Señal institucional, Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.</li> </ul>	<p>Procesos Misionales</p>	<p>Actividad con avance del 100%</p>
	<p>5. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabulación de la encuesta de satisfacción al usuario, en la que se establecieron preguntas que permiten una medición exacta de la calidad de la información entregada al ciudadano en la PQRS</li> <li>- Procesos que aseguran la medición y satisfacción (Proceso de Emisión Trasmisión de Radio y Televisión y Proceso de Archivo Audiovisual.</li> <li>- Tramites: Actualmente encontramos en la página <a href="http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/mensajes-civicos-y-espacios-institucionales.html">http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/mensajes-civicos-y-espacios-institucionales.html</a> <b>Con : Mensajes cívicos y espacios institucionales para facilidad del ciudadano</b></li> <li>✓ Ingrese para realizar el tramite de solicitud en línea</li> <li>✓ Descargue el formato de codificación de comerciales regulares y códigos cívicos.</li> <li>✓ Consulte la guía para llenar el formato de codificación.</li> <li>✓ Consulte un modelo diligenciado del formato de codificación.</li> </ul>	<p>Proceso de Atención al Ciudadano (PQRS)</p>	<p>Actividad con avance del 100%</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingrese para consultar el estado de su solicitud.</li> <li>- <b>Servicios:</b></li> <li>- <u>Copia en DVD de Home Video</u></li> <li>- <u>Visualización de material audiovisual</u></li> <li>- <u>Transfer</u></li> <li>- <u>Copia de material audiovisual</u></li> <li>- <u>Certificado de emisión de comerciales y programas</u></li> <li>- <u>Grabación de archivo histórico</u></li> <li>- <u>Emisión de programas institucionales en el Canal Institucional</u></li> <li>- <u>Asignación de códigos cívicos y comerciales regulares</u></li> <li>- Resolución 488 liquidación contratos (<u>Formato zip</u>)</li> <li>- Correo <a href="mailto:codigos@rtvc.gov.co">codigos@rtvc.gov.co</a></li> </ul>		
	<p><b>6.</b> 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La medición de los trámites y servicios se realiza a través de encuestas de satisfacción al ciudadano.)</li> <li>- <b>Mensajes cívicos y espacios institucionales para facilidad del ciudadano</b></li> <li>✓ Ingrese para realizar el tramite de solicitud en línea</li> <li>✓ Descargue el formato de codificación de comerciales regular y códigos cívicos.</li> <li>✓ Consulte la guía para llenar el formato de codificación.</li> <li>✓ Consulte un modelo diligenciado del formato de codificación.</li> <li>✓ Ingrese para consultar el estado de su solicitud.</li> </ul>	<p>Proceso de Atención al Ciudadano (PQRS)</p>	<p>Actividad con avance del 100%</p>
	<p><b>7.</b> 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con el Instructivo de esquema de atención al ciudadano que contiene todos los canales de atención (Línea gratuita, correo PQRS, Protocolo de atención al ciudadano, cultura del servicio y plan de participación entre otros.)</li> </ul>	<p>Proceso de Atención al Ciudadano (PQRS)</p>	<p>Actividad con avance del 100%</p>

	establecidos, garantizando el direccionamiento adecuado de acuerdo al requerimiento.			
Seguimiento de la Estrategia	<b>Pablo Antonio Torres Campos</b>			
	<b>Jefe de Control Interno (e)</b>			
	<b>Firma:</b> 			

Elaboro: **Oayala**

