

Canal TRO camino a su aniversario...



TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.

Canal TRO camino a su aniversario...



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2015

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

**EQUIPO PARTICIPANTES EN LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Juan Ricardo Gelves Reyes Gerente

Empleados públicos y Contratistas:	Proceso o Área
ERWIN D. VALDERRAMA	Planeación y asuntos estratégicos
MARIO CHACON	Administrativo y Financiero
YELISSA MANRIQUE	Programación
JANETH CASTELLANOS R.	Comercialización
ELVIA GOMEZ O.	Contador
MARLENE MURCIA M.	Jurídica
WILLIAM CASTELLANOS M.	Técnica
MIREYA VILLAMIZAR	Programación y producción
LUZ DARY SURMAY M.	Almacén
MARGUIE NUÑEZ	Gestión Documental
YENNY PAOLA SÁNCHEZ	Comunicaciones
URIEL CARREÑO.	Mejoramiento Continuo.
ELIANA M. CORREDOR C.	Asesoría de Control Interno
YASMIN CALDERON	Producción (Cucutá)
LILIAN SOTOMONTE	Archivo audiovisual

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015

1. PRESENTACION

Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO en conformidad con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, busca proveer una gestión determinada por la transparencia y la eficiencia; dirigiéndola a sus clientes internos, televidentes, productores y proveedores, brindando programas de alta calidad, educativos y culturales, donde permita a todos sus usuarios su absoluta participación.

Lo anterior para dar cumplimiento a lo previsto en el Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de fecha 17 de diciembre de 2012.

OBJETIVO

Definir acciones estratégicas que conlleven a una gestión transparente y eficiente a la Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO y al usuario final.

ALCANCE

Desde las condiciones que están expuesto los servidores públicos de la Televisión Regional de Oriente Ltda., en cumplimiento de sus actividades hasta satisfacer las necesidades del usuario externo en el radio de acción del canal Regional del Oriente Colombiano y enmarcado en la regulación de empresas industriales y comerciales del estado.



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

Visión CANAL TRO

En el 2019 el **Canal TRO** será auto sostenible, innovador y reconocido por su aporte a la competitividad regional a través de la promoción de la identidad del oriente colombiano y su contribución al desarrollo social y cultural de la región.

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DEL CANAL TRO

1. Auto sostenibilidad del canal en el mediano y largo plazo.
 - 1.1. Gestión de proyectos de desarrollo institucional y regional.
 - 1.2. Alianzas inter institucionales que permitan fortalecer el crecimiento.
 - 1.3. Nuevas fuentes alternativas de ingresos.
2. Transformación Tecnológica solicitada a futuro por la ANTV (TV Digital Terrestre TDT y HD).
3. Fortalecimiento de la Gestión del conocimiento, aplicando TIC, Sistemas de gestión, gestión de archivo y gestión del conocimiento producido en el Canal.
 - 3.1 Consolidación de Sistema integrado de gestión que permita mayor efectividad en el control y la gestión de la estrategia para desarrollo del Canal.
4. Fortalecer el Canal en la Región Norte de Santander.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Mapa de Riesgos anticorrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Medidas antitrámites.
3. La Rendición de cuentas
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

METODOLOGÍA DE DISEÑO

ASPECTOS GENERALES.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas. Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015

PRIMER COMPONENTE: 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.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

i. Riesgo de Corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

ii. Establecer las causas.

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

iii. Descripción del riesgo de corrupción.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**
 - Concentración de autoridad o exceso de poder.
 - Extralimitación de funciones.
 - Ausencia de canales de comunicación.
 - Amiguismo y clientelismo.

- **Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).**
 - Inclusión de gastos no autorizados.
 - Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
 - Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de Inversión.
 - Archivos contables con vacíos de información.
 - Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

- **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).**
 - Estudios previos o de factibilidad superficiales.
 - Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
 - Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
 - Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
 - Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
 - Urgencia manifiesta inexistente.
 - Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
 - Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
 - Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.
- De información y documentación.
 - Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
 - Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
 - Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
 - Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- De investigación y sanción.
 - Fallos amañados.
 - Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
 - Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
 - Exceder las facultades legales en los fallos.
 - Soborno (Cohecho).
- De actividades regulatorias.
 - Decisiones ajustadas a intereses particulares.
 - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
 - Soborno (Cohecho).

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- De trámites y/o servicios internos y externos.
 - Cobro por realización del trámite, (Concusión).
 - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
 - Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

- De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.
 - Cobrar por el trámite, (Concusión).
 - Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
 - Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
 - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, “la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Basados en la Guía para la Administración del Riesgo (DAFP-2011), se presenta el siguiente modelo para ser implementado por las entidades (ver cuadro 1):

Cuadro 1. Valoración de riesgos de corrupción.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo		Si	No
			Existe(n) herramienta(s) de control.		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad. A continuación se presenta el modelo que deben elaborar las entidades.

Cuadro 2. Formato Mapa de Riesgos.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				

" Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, la Oficina de Planeación como líder de este componente, efectuó una reunión con todos los responsables de los Macroprocesos con el fin de explicarles la metodología que la entidad adoptó para la identificación de los riesgos de corrupción. Esta metodología es la incorporada en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

Los responsables, a su vez, convocaron a las dependencias que hacen parte de cada Macroproceso para levantar los riesgos de corrupción del Macroproceso.

Como producto de esta actividad, se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional 2015 se identificaron 25 riesgos de corrupción agrupados por Macroprocesos y de igual manera, se establecieron las acciones, responsables, tiempo e indicadores para el seguimiento en la mitigación de los riesgos que pueden causar impacto en la entidad”.

Esto fue tomado de la Contraloría, lo transcribo a manera de ejemplo, (no incluir exacto sería copia) pero en si es lo que se debe hacer cada año y se puede colocar en este documento; después de un párrafo así puede incluir el mapa de riesgos como tal una vez actualizado el mismo con todos los líderes. De igual manera el mapa de riesgos es decir la matriz puede ir como un anexo.

Ver anexo MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN 2015

• **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.

Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
Facilitar la gestión de los servidores públicos.

Mejorar la competitividad del país.

Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

A. LINEAMIENTOS GENERALES: Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

- Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Actividades a adelantar:

- ✓ Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/ operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
 - Tiene soporte normativo.
 - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
-
- ✓ Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades a adelantar:

- ✓ Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

• **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

- ✓ **Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
 - Reducción de costos operativos en la entidad.
 - Reducción de documentos.
 - Reducción del tiempo de duración del trámite.
 - Reducción de costos para el usuario.
 - Reducción de requisitos.
 - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

- ✓ **Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

- ✓ **Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

- ✓ **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
 - Modernización en las comunicaciones.
 - Aumento de puntos de atención.
 - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
 - Relaciones entre entidades.
 - Reducir tiempo en puntos de atención.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

-Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

- ✓ Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

• Interoperabilidad: La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades"13. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

A. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

B. EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Nacional:

- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia), de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados por la DIAN. Para estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación reduciendo tiempo y costos en este tipo de transacciones.
- Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión técnico mecánica, la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados al sistema RUNT por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del RUNT.
- Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

• **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

A. COMPONENTES:

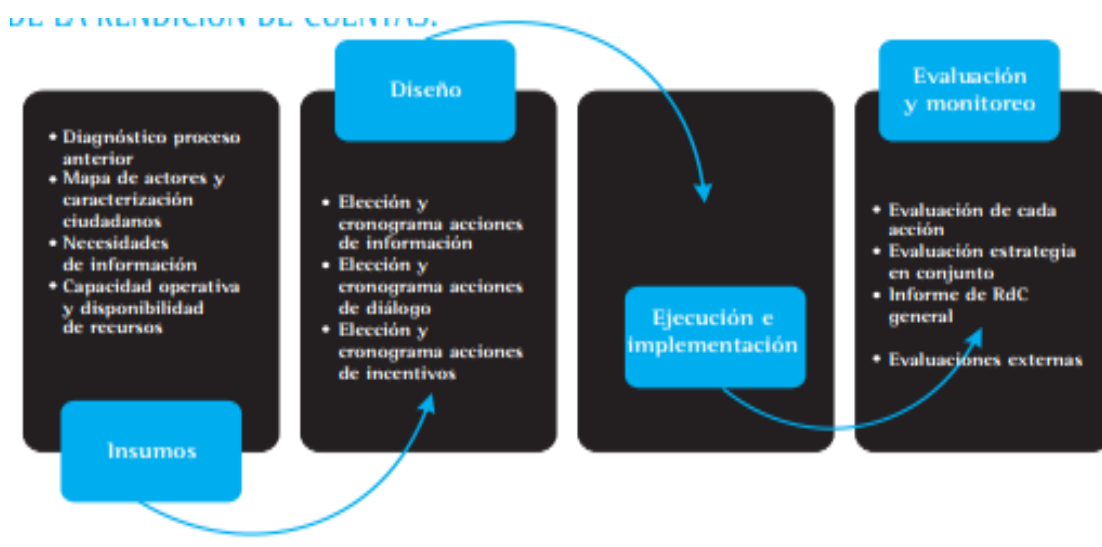
- i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
 PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CONSIDERACIONES:

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- Crear y aplicar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo a lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y su Decreto 2641 de 2012, ejecutando el Plan de Capacitación Institucional de los servidores públicos y contratistas en cuanto a normas, decretos, leyes, con el fin de actualizar y adquirir nuevos conocimientos para la mejora de los procesos del Canal.
- Cumplir con las líneas estratégicas:
 - satisfacción al usuario
 - Fortalecer las finanzas
 - Fortalecer la capacidad humana, tecnológica y locativa.
 - Mejora Continua de los procesos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros televidentes y/o ciudadanos, en el momento de ser requerido o solicitado una información y/o un trámite mediante el proceso de comunicaciones.
- Mostrar compromiso, servir, atender y responder a las necesidades de los ciudadanos, logrando superar las expectativas de los mismos por parte del servidor público y contratista desde su puesto de trabajo.
- Aplicar el Código de Ética con el que cuenta el Canal donde su objetivo es identificar los Valores Éticos de TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA. "CANAL TRO LTDA", que enmarcarán y orientarán la conducta de los funcionarios dentro y fuera de la entidad. Cuenta con un objetivo, bases constitucionales y legales, naturaleza jurídica de televisión regional del oriente Ltda. "canal TRO Ltda.". objeto social, políticas, ámbito de aplicación, valores éticos, valores corporativos, desarrollo y participación, pertenencia, acuerdo de compromiso.
- Establecer controles en la recepción y tramite de la Peticiones, quejas, reclamos y sugerencia que se encuentra establecido en el procedimiento *Control de los derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02)*; en la página web se estableció un link de P.Q.R.S. permitiéndoles a los televidentes y/o ciudadanos expresar sus inquietudes, este link es consultado permanentemente por el encargado del proceso de comunicaciones.
- Disponer de una linera de Fax y extensión exclusiva donde le permite a los televidentes y/o ciudadanos enviar sus P.Q.R.S.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- Enviar sus P.Q.R.S. a la Cl. 5 Cra. 4 Interior II Antigua licorera de Santander.
- Contar con una recepcionista y una secretaria capacitadas para servir, atender, orientar y entregar información misional real y oportuna a los televidentes y/o ciudadanos.

C.1 QUE SE DEBE TENER EN CUENTA EN EL MOMENTO DE RENDIR CUENTAS A LA CIUDADANÍA EN GENERAL

Dando cumplimiento al Conpes 3654 de 2010, Ley 489 en su Art. 33, Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, donde se menciona : "la Rendición de cuentas es un proceso permanente, que se puede desarrollar a través de diferentes espacios de encuentros con la ciudadanía en general (mesas de trabajo, audiencia pública, foros entre otros)", es importante para el Canal TRO generar espacios con la ciudadanía que le permitan a la gerencia mostrar la gestión que viene realizando y la transparencia de todos sus procesos, generando así participación, confianza e interacción con el ciudadano en general.

Teniendo en cuenta la definición anterior, es claro que la rendición de cuentas puede realizarse a través de diferentes medios que permitan la interacción con la ciudadanía, es decir, a través de una audiencia pública de rendición de cuentas, foros, mesas de trabajo e incluso utilizar las diferentes tecnologías que tenemos a disposición en la actualidad como página web, chats, twitter, Facebook, etc.

La presente metodología establece la forma de realizarla a través de audiencia pública de rendición de cuentas, la cual puede ser adoptada por la Gerencia en cualquiera de sus vigencias.

- Conformar un equipo de apoyo que se encargue de preparar la información que se va a emitir y/o publicar, esta información debe ser clara y breve, debe ser creada con términos sencillos, para que a la ciudadanía le sea fácil comprender y entender.
- La divulgación debe hacerse con 30 días de anticipación a la fecha prevista para la rendición, con el fin de que la ciudadanía prepare y pueda presentar sus propuestas.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- La logística de la audiencia pública se debe hacer en un lugar amplio, de fácil acceso a la ciudadanía. Para efectos de garantizar un espacio cómodo a todos será necesario que los ciudadanos que deseen asistir se inscriban en la web del Canal, personal o telefónicamente con 15 días de antelación a la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas. Iniciando el evento se deben explicar las reglas de juego o reglamento de la audiencia, en cuanto al manejo del tiempo de intervenciones y el número de las mismas.
- En cuanto a la convocatoria, existen diferentes tipos de invitados, como son las organizaciones de sociedad civil (municipios, departamentos, grupos religiosos, colegios, clubes sociales entre otros), se enviara por escrito la invitación y se les indicara que el informe de gestión podrán consultarlo en la página web del Canal TRO; la ciudadanía en general será convocada por los medios masivos de comunicación (Televisión, prensa, radio, internet), se debe aclarar en la convocatoria que la información va a estar publicada en la página Web: www.canaltro.com.
- Como testigo de la rendición de cuentas se puede hacer invitación a organismos de control.
- Brindar a ciudadano en general los medios para enviar las preguntas y sugerencias.
- Dar las respuestas a la ciudadanía en la Rendición Pública de Cuentas.

Por otro lado y teniendo en cuenta la utilización de los medios tecnológicos y redes sociales el Canal TRO podrá igualmente realizar la rendición de cuentas involucrando la página web del Canal TRO, chats, twitter, Facebook, etc., con el fin de que la ciudadanía en General y los invitados participen en ella enviando sus preguntas, comentarios, sugerencias que serán tenidos en cuenta para la rendición.

El canal TRO podrá utilizar igualmente la siguiente metodología en cualquiera de sus vigencias involucrando página web y redes sociales:

- Conformar un equipo de apoyo que se encargue de preparar la información que se va a emitir y/o publicar, esta información debe ser clara y breve, debe ser creada con términos sencillos, para que a la ciudadanía le sea fácil de comprender y entender.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- La divulgación debe hacerse con 30 días de anticipación a la fecha prevista, con el fin de que la ciudadanía prepare y pueda presentar sus propuestas. En este caso la divulgación puede ser por la web TRO o por la Señal del Canal TRO.
- Dar a conocer el informe de gestión a través de la página web www.canaltro.com
- En cuanto a la convocatoria, existen diferentes tipos de invitados, como son las organizaciones de sociedad civil (municipios, departamentos, grupos religiosos, colegios, clubes sociales entre otros), se enviara por escrito la invitación y se les comunica que el informe de Gestión objeto de la rendición de cuentas lo podrán consultar en la página web del Canal TRO; la ciudadanía en general será convocada por cualquier medio masivo de comunicación (Televisión, prensa, radio, internet).
- Como testigo de la rendición de cuentas se puede hacer invitación a organismos de control.
- Las preguntas, sugerencias y comentarios enviados por los medios dispuestos para la ciudadanía serán tenidos en cuenta por el equipo de apoyo de proceso de rendición.
- Finalmente la Gerencia realizará su rendición de cuentas transmitiéndola por la señal del Canal TRO en fecha y hora ya divulgada en la web o demás medios masivos, en la cual dará respuesta a las preguntas, sugerencias y comentarios enviados al Canal TRO a través de los medios tecnológicos y redes sociales puestas a disposición de la ciudadanía previamente.

El equipo de apoyo de rendición de cuentas evaluará la forma como se ejecutó la metodología de rendición adoptada, con el fin de tomar los correctivos a que haya lugar, así mismo tendrá en cuenta los comentarios y sugerencias de la ciudadanía como una herramienta para mejorar la gestión.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

RENDICIÓN DE CUENTAS CANAL TRO

ETAPA PREVIA	FECHA	LUGAR O RESPONSABLE
Conformar un equipo de apoyo que se encargue de preparar la información que se va a emitir y/o publicar, esta información debe ser clara y breve, debe ser creada con términos sencillos, para que a la ciudadanía le sea fácil comprender y entender	05 de febrero de 2015	Sede Canal TRO Floridablanca-Santander. YENNY SANCHEZ- Comunicaciones, YELISSA MANRIQUE – Programación, WILLIAN CASTELLANOS- Técnica, URIEL ANDREY CARREÑO- Mejoramiento, ERWIN DARIO VALDERRAMA- Planeación, HUMBERTO BARRERA- Producción, LUIS ALBERTO IBARRA- In House.
La divulgación debe hacerse con 30 días de anticipación a la fecha prevista para la rendición, con el fin de que la ciudadanía prepare y pueda presentar sus propuestas	Apertura: 30 de marzo de 2015 Cierre: 30 de abril de 2015	Web TRO y por la Señal del Canal TRO LUIS ALBERTO IBARRA- In House. YELISSA MANRIQUE- Programación YENNY SÁNCHEZ- Comunicaciones
En cuanto a la convocatoria, existen diferente tipos de invitados, como son las organizaciones de sociedad civil (Municipios, departamentos, grupos religiosos, colegios, clubes sociales entre otros), se enviará por escrito la invitación y se les indicará que el informe de gestión podrán consultarlo en la página web del Canal TRO; la ciudadanía en general será convocada por los medios masivos de comunicación	Entre 30 de marzo hasta 30 de abril de 2015	YENNY SANCHEZ- Comunicaciones.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

(Televisión, prensa, radio, internet), se debe aclarar en la convocatoria que la información va a estar publicada en la página Web: www.canaltro.com .		
Como testigo de la rendición de cuentas se puede hacer invitación a organismos de control, Se remitirán invitaciones un mes antes del evento.	30 de marzo: Invitaciones.	ERWIN DARIO VALDERRAMA-Planeación. YENNY SANCHEZ-Comunicaciones.
Análisis y tratamiento a las solicitudes recolectadas.	Entre el 04 de mayo al 07 de mayo de 2015	YENNY SANCHEZ-Comunicaciones, URIEL CARREÑO-Mejoramiento.
Brindar al ciudadano en general los medios para enviar las preguntas y sugerencias. Se socializara la información por medio de Ventanilla Única, Facebook, Correo electrónico, Twitter, Chat de la web.	Entre 30 de marzo hasta el 30 de abril de 2015	YENNY SANCHEZ-Comunicaciones, LUIS ALBERTO IBARRA-In House. URIEL CARREÑO-Mejoramiento.
Dar las respuestas a la ciudadanía en la Rendición Pública de Cuentas Se realizara un pregrabado el día 07 de mayo y se emitirá el 10 de mayo, Se realizará un guión para dar respuesta a las preguntas más frecuentes.	Pregrabado: 07 de mayo de 2015 Emisión de 8:30 pm- 9:30pm: domingo 10 de mayo de 2015	HUMBERTO BARRERA-Producción, YENNY SANCHEZ-Comunicaciones ERWIN VALDERRAMA-Planeación, WILLIAM CASTELLANOS-Técnica.
Evaluación y publicación de los resultados de la estrategia y programación de la rendición de cuentas.	12 de mayo de 2015	ERWIN DARIO VALDERRAMA-Planeación.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

• **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

**TELEVISION REGIONAL DEL ORIENTE LTDA.
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, 2015**

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
-
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Entidad: Televisión Regional del Oriente Ltda.

Misión: "El Canal Regional del Oriente Limitada es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, que se encarga de la operación del servicio público de Televisión a través de la administración, operación, producción, realización, programación y emisión de Programas educativos, culturales y de opinión regional, que propenden por la difusión de los valores humanos orientados al Desarrollo Social y la Integración del Gran Santander"

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Responsable	Indicador
			No,	Descripción					
Gestión de Comunicaciones	Generar, gestionar y difundir las políticas, información y comunicación en los niveles interno y externo garantizando una comunicación eficaz, así como la efectividad de las relaciones del Canal con sus clientes y demás partes interesadas; Fortalecer la imagen institucional a través de la utilización de herramientas de comunicación y divulgación.	Ineficacia en el Control.	1	Inadecuado uso de la información, cambios de versión de los comunicados de alta confidencialidad para el beneficio a terceros.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Comunicaciones	Cumplimiento en la aplicación del procedimiento
		Ineficacia del seguimiento por parte de control interno.						Lider del proceso de Comunicaciones	
		Incumplimiento de procesos						Lider del proceso de Control Interno	(1) Auditoría
Gestión de Comercialización y Ventas	Desarrollar estrategias que conlleven a incrementar los niveles de gestión comercial enfocado hacia el incremento en las ventas, el mejoramiento en la calidad de los comerciales, la sostenibilidad económica del canal y ampliación de la cobertura de los anunciantes	Controles insuficientes para el proceso de emisión pauta.	2	Omisión de novedades en libretos de pauta (Transmisiones y programación propia) para beneficio propio y/o de un tercero.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Comercialización	100% VoBo de los libretos de pauta
		Premura en realización de venta por parte de ejecutivos.	3	Invitación de posibles clientes potenciales consecutivamente a diferentes programas y notas comerciales para beneficio propio y/o de terceros.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de comercialización	Secuencia de Invitados al programa
		Falta de control						Lider del proceso de Talento Humano	(1) Taller de socialización código de ética
		Falta de supervisión por parte de los encargados del proceso. Falta de controles por parte encargados del proceso	4	Hacer uso no autorizado, para beneficio o interés personal o de terceros, del material audiovisual que se manipula para estructurar la parrilla de programación, en todas su etapas: Aprobación en parrilla, Trafico de programas (promocionales, comerciales y mensajes Institucionales) y emisión de los mismos.	Posible	Posible	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Programación y Producción	Dar cumplimiento a los controles establecidos en los procedimientos
	Carencia de principios y valores éticos								

Gestión de Programación y Producción	Establecer una estructura de programación que fortalezca la integración del Gran Santander de tal forma que incremente la participación de televidentes.	Falta de mayor seguimiento por parte de control interno.	5	• Grabaciones de reportajes y/o documentales sin orden de producción para beneficio propio y/o de un tercero.	Posible	Posible	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Programación y Producción	Dar cumplimiento a los controles establecidos en los procedimientos
		Falta de control	6	• Salidas y entradas de Escenografías sin autorización para beneficio propio y/o de un tercero	Posible	Posible	Reducir el Riesgo	Lider proceso de Programación y Producción	Cumplimiento a controles establecidos
		Falta de controles por parte de los encargados del proceso	7	Certificación de emisión de programas que no estén soportados los pagos.	Posible	Posible	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Control Interno	Informe de Auditoria por parte de control interno
		Deshonestidad por parte del servidor público							
Carencia de principios y valores éticos									
IDENTIFICACIÓN					ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Responsable	Indicador
			No,	Descripción		Tipo de Control			
Gestión Técnica	Velar, gestionar, brindar y definir los servicios tecnológicos de la señal web a nivel Nacional e internacional y la señal Radiodifundida a nivel del Oriente Colombiano, garantizando el óptimo funcionamiento del mismo.	Que el personal técnico haga mal uso de las herramientas del servidor.	8	Extracción de información clasificada de los usuarios internos del canal en beneficio propio y/o un tercero	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Persona responsable de correo Institucional del área técnica	Notas internas de los cambios de clave
		Que se difunda el perfil de administrador en la plataforma de correos institucionales.	9	Alterar claves, suspensión, eliminación , de los correos institucionales y/o extracción de información de los usuarios del dominio y material en las cuentas FTP (Protocolo Transferencia de Archivos) en beneficio propio y/o de un tercero.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Correo enviado
		Facil acceso a lass instalaciones para extraños y la ubicación de los equipos con acceso las 24 horas del día.	10	Retiro de equipos sin autorización de almacén para beneficio propio o de un tercero.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Número de controles implementados.
		Falta de cambio de las guardas de la seguridad en las dependencias	11	Falsedad de documentos mediante (firmas digitales, membretes irregulares).	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Número de Cambios
		Facilidad que se tiene para obtener información o documentos con la firma del encargado del proceso.	12	Extracción de material en las cuentas FTP (Protocolo Transferencia de Archivos) en beneficio propio y/o de un tercero.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Controles implementados
		Falta de mayor seguimiento por parte de control interno			Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Técnica	Registro de oficios

Gestión Financiera y Presupuestal	Gestionar y administrar los recursos financieros y realizar seguimiento y control al manejo adecuado y eficiente de estos para garantizar el normal funcionamiento y desarrollo de las actividades y proyectos que adelanta CANAL TRO	Ineficacia en los controles internos apropiados	13	Falsificación de facturas	posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso Financiero y Presupuestal	Acta de comité de sostenibilidad
		Ineficacia en el seguimiento por parte de control interno	14	Abona a facturas descuentos no autorizados y valores no consignados en las cuentas bancarias de la entidad.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Número de seguimientos realizados
		No aplicación del procedimiento por partes de los responsables.	15	Realizar pagos sin documentos idóneos	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso Financiero y Presupuestal	Evidencias de Control definido aplicado
		Responsabilidad por parte del funcionario encargado.	16	Realizar pagos sin requisitos legales de presupuesto	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Número de evaluaciones de cumplimiento realizado
		Falta de profesionalismo del funcionario	17	Realizar los pagos sin respetar el orden de radicado	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Número de revisiones realizadas
		La no realización oportuna de las conciliaciones bancarias	18	Apropiación de dineros por asignación de descuentos no autorizados o pagos sin requisitos legales	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Controles realizados
		Falta de Planeación	19	Legalizar hechos cumplidos favoreciendo a terceros	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Acciones planificadas
		Falta de Planeación	20	Afectar y exceder los rubros que no correspondan con el objeto del gasto a cambio de una retribución económica.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Acciones planificadas
		Falta de Planeación	21	Ordenar la aprobación del gasto sin los requisitos legales.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Acciones planificadas
		Falta de Planeación	22	Omitir o llevar en forma inadecuada la ejecución presupuestal.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Acciones planificadas
Bienes y Servicios	Adquirir bienes y servicios requeridos y administrarlos oportunamente para satisfacer las necesidades de la Empresa dando cumplimiento a la normatividad vigente	Ingreso de personal sin autorización	23	Hurto de bienes y servicios	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider proceso de técnica	Nivel de cumplimiento de los formatos establecidos
		Falta de seguimiento a la entrada y salida de equipos.						Lider proceso de técnica	Seguimientos realizados
		Falta de espacios seguros para salvaguardar los equipos.						Lider proceso de técnica	Mejora de espacios salvaguarda desarrollados.
		No hacer frecuentemente el cambio en las guardas de seguridad.						Lider del proceso de Bienes y Servicios	Cambio de guardas de seguridad

Gestión Documental	Recepcionar, Administrar, controlar, y preservar la documentación que genere y reciba CANAL TRO con el fin de proporcionar la información, consulta o uso oportuno de esta.	Falta de principios éticos conforme a la profesión en cuanto a la confidencialidad de la información manejada.	24	Uso indebido de la información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Documental	Acta de comité de gestión documental
IDENTIFICACIÓN					ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Responsable	Indicador
			No,	Descripción					
Gestión Jurídica	Garantizar que las actuaciones y actos generados en los procesos estén relacionados con las disposiciones legales vigentes, asesorar al Canal TRO en las consultas que se les formulen, representar a la Empresa en las acciones	Falta de control	25	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Jurídica	N° de conceptos jurídicos realizados / No. De conceptos jurídicos aplicados
		Ineficacia en el seguimiento por parte de control interno.	27	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Jurídica	Seguimientos realizados
		Incumplimiento de procedimientos	28	Designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Jurídica	Perfiles de superifisores validados
		Falta de objetividad frente a funcionarios y contratistas	29	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Jurídica	Acciones de planeación de delegación de acciones de supervisiones realizadas.
			30	Contratar con compañías de papel	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Jurídica	Herramientas de control de evaluación de proveedores implementada
			31	Omisión de principios contractuales	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider del proceso de Gestión Jurídica	Controles aplicados
Gestión de Planeación	Garantizar el cumplimiento de planes formulados en el Canal TRO	Ineficaz seguimiento por parte de control interno.	32	Centralización de toda la información sin que se permita acceso a la misma.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider Proceso Planeación y Asuntos estrategicos	Descentralización de información
			33	Abuso de funciones para fortalecer a terceros.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider Proceso Planeación y Asuntos estrategicos	Procedimientos aplicados
			34	Cientelismo.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Lider Proceso Planeación y Asuntos estrategicos	Definición de perfiles y escalas honorarios