

***“Seguimiento a las
estrategias del Plan
Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano
2017”***

TABLA DE CONTENIDO

Componentes:

Primer componente: Mapa de Riesgos de Corrupción.

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Administración del Recurso Humano](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Soporte Administrativo](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Gestión Comercial y de Mercadeo](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Facturación Cartera y Tesorería](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Financiero](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Gestión Legal](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Gestión Operativa y Tecnológica](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Gestión de Programación](#).

Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Proceso [Gestión de Producción](#).

Segundo componente: Estrategia antitrámites.

[Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano](#).

Tercer componente: Rendición de cuentas.


[Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano](#).


Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

[Matriz Plan de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano](#).

PRIMER COMPONENTE:

MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION								CODIGO:		GC-FO-09
										REVISION:		01
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO				Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo				Fecha de revisión:		27/01/2016		
Misión: Somos el Canal de Televisión Pública de la Región Pacífica Colombiana, comprometido con el desarrollo Social y Cultural, dedicado a promover y fortalecer valores que sentido de pertenencia con la Región. Programamos producimos y emitimos Televisión con altos estandares de Calidad para educar, informar y entretener.												
IDENTIFICACION				ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración		Administración del Riesgo		Acciones	Responsable	Indicador	
		No.	Descripción		Tipo de Control		Evitar	Reducir				
					Casi Seguro	Posible						Prevent.
RH-CA-01 Administración del Recurso Humano Objetivo: Brindar asesoría y soporte en los procedimientos relativos al personal independientemente de su tipo de vinculación, dando a conocer generalidades del recurso humano, como su concepto, objetivos que persigue, el proceso de planeación de recursos humanos. También sobre políticas internas dando su concepto, definición, objetivos, ventajas y desventajas en lo relacionado con recursos humanos.	Los procesos de selección no cumplen con el rigor técnico y administrativo. Porque prevalece consideraciones subjetivas.	1	Selección de funcionarios que no cumplen el perfil del cargo.		X		X			1. Asegurar que las preselecciones de los posibles candidatos para desempeñar un cargo sean rigurosas en cuanto al cumplimiento del perfil definido para el cargo.	Jefe Recursos Humanos	(No. de los funcionarios de planta contratados que cuentan con la certificación de conformidad / No. de los funcionarios de planta contratados) x 100

		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION						CODIGO:		GC-FO-09			
								REVISION:		01			
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo			Fecha de revisión:			23/08/2016				
Misión: Somos un medio de comunicación público del Occidente Colombiano, que transmite contenidos de la Región pacífico hacia el mundo para informar, entretener y educar generando identidad y contribuyendo al desarrollo social y cultural de la región. Así mismo préstamos a nuestros clientes servicios logísticos, humanos y tecnológicos en comunicación													
IDENTIFICACION				ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización		Valoración		Administración del Riesgo		Acciones	Responsable	Indicador	
		No.	Descripción			Tipo de Control							
				Casi Seguro	Posible	Prevent.	Correct.	Evitar	Reducir				
SA-CA-01 Soporte Administrativo Objetivo: Brindar asesoría y soporte en los procedimientos de adquisición, mantenimiento y administración de los recursos físicos y documentos de la empresa.	Favorecimiento ligado a intereses particulares, económicos y políticos.	1	Invitación a Cotizar hecha a la medida de un tercero en particular o con ingerencia externa, con requisitos restrictivos.		X		X		X		1. Modificar la actividad número 08 del procedimiento SA-PR-01 "Compra de bienes y servicios" incluyendo dentro de la Invitación Pública a Cotizar los vistos buenos por parte del Director de Área o Jefe de Oficina que origina la necesidad y del Jefe de la Oficina Jurídica	Director Administrativo	Modificación del procedimiento SA-PR-01 "Compra de bienes y servicios" realizada.
	Urgencia Manifiesta inexistente: Declaración por parte de la Gerencia, de una situación inexistente de urgencia manifiesta derivada de una previsible o inmediata paralización del servicio de Telepacifico.	2	Abuso de la figura "Urgencia Manifiesta" a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación.		X		X		X		1. Revisar que cada caso de urgencia manifiesta se ajuste a las normas vigentes de declaración de urgencia manifiesta en el estatuto de contratación.	Director Administrativo	(No. de casos de urgencia manifiesta revisados conforme a las normas vigentes de declaración de urgencia manifiesta en el estatuto de contratación / No. de casos de urgencia manifiesta) x 100



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO: Gestión Comercial y de Mercadeo

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Favorecimiento a un tercero promocionando sus actividades políticas partidistas que no esten reguladas por el Consejo Nacional Electoral, sin lesionar los principios constitucionales a la libre expresión y el derecho a la información.	Refuerzo en el conocimiento de las principales variables a controlar durante la ejecución de los procedimientos Comercialización de Pauta Publicitaria y Comercialización de Servicios Especiales con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Socialización y sensibilización de los Planes de Control CM-PL-01 Comercialización de Pauta Publicitaria y CM-PL-02 Comercialización de Servicios Especiales con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Comercialización de Pauta: Asistente de comercialización Director de Comercializ y Mercadeo Servicios Auxiliares: Asistente de comercialización Jefe de servicios Auxiliares	14/06/2016	Se ha socializado y sensibilizado al 100% de las personas involucradas en los Planes de Control CM-PL-01 y CM-PL-02 para cumplir con dichos controles.	100%	C	- Acta de comité	Se realizó comité técnico en donde se socializó y sensibilizó lo referente a los planes de control a todas las personas involucradas.



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO: Facturación, Cartera y Tesorería

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Realizar Inversiones en entidades que no generan un respaldo financiero.	Socializar el Plan de Control FC-PL-04 (Control Administración del Flujo de Caja y el Portafolio de Inversiones) y sensibilizar sobre la necesidad de su cumplimiento con el personal involucrado con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Se socializará y sensibilizará por correo interno y comité primario a las personas involucradas.	Tesorero Directora Financiera Analista Financiero	Junio - Agosto 2016	Plan de Control FC-PL-04 socializado y sensibilizado con el 100% del personal involucrado.	100%	c	Correo 23 de junio 2016 (Outlook) Revisión de los planes de control Respuesta de Revisión correo 7/julio/2016 (Outlook)	Se revisaron los planes de control y no se requirió modificaciones Se reporto los planes de control por correo al personal que participa en el proceso.



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO: Financiero

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Falsedad en los informes. Información no veraz que lleva a tomar decisiones inapropiadas para la entidad (estados financieros y ejecución presupuestal).	Socializar el plan de control FI-PL-02 (Registro de Transacciones y Elaboración de Estados Financieros) y el plan de control FI-PL-08 (Registro y Control de la Ejecución Presupuestal) y sensibilizar sobre la necesidad de su cumplimiento con el personal involucrado con énfasis en la prevención de la materialización del riesgo.	Se socializará y sensibilizará por correo interno y comité primario a las personas involucradas.	Contadora, Auxiliar Financiera, Auxiliar de Presupuesto, Analista Financiero y Director Financiero	Junio - Agosto 2016	Plan de Control FI-PL-02 y FI-PL-08 socializado y sensibilizado con el 100% del personal involucrado.	100%	c	Correo 23 de junio 2016 (Outlook) Revisión de los planes de control Respuesta de Revisión correo 7/julio/2016 (Outlook)	Se revisaron los planes de control y no se requirió modificaciones Se reportó los planes de control por correo al personal que participa en el proceso.




**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION DE Y ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO: Gestión Legal

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENT AJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
							EP		
							A		
							NC		
Interpretación y uso de las normas para favorecer intereses particulares.	Hacer un análisis de las necesidades de capacitación del área durante el 2015 para su inclusión en los Planes de Capacitación 2016 de la entidad. Hacer seguimiento a la oferta de capacitaciones en el 2016 relacionada con las necesidades registradas el año anterior.	Permanentemente se hace seguimiento al cambio del ordenamiento legal vigente y se reporta al área de Recursos humanos del canal las ofertas de capacitación para actualización normativa que se deban relacionar e incluir en el plan de capacitación	Jefe Oficina Jurídica	27/12/2016	Se ha hecho seguimiento constante a la oferta de capacitaciones durante la vigencia 2016 relacionadas con las necesidades del área	100%	C	Se ha reportado al área de recursos humanos las invitaciones a capacitaciones que nos han llegado a la oficina Jurídica	El área de recursos humanos también ha reportado las capacitaciones que llegan hasta donde ellos y que son de asuntos netamente jurídico de interés de esta oficina

		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION						CODIGO:		GC-FO-09		
								REVISION:		01		
Entidad: SOCIEDAD TELEVISION DEL PACIFICO LTDA. - TELEPACIFICO			Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo			Fecha de revisión:		19/01/2016				
Misión: Somos el Canal de Televisión Pública de la Región Pacífica Colombiana, comprometido con el desarrollo Social y Cultural, dedicado a promover y fortalecer valores que sentido de pertenencia con la Región. Programamos producimos y emitimos Televisión con altos estandares de Calidad para educar, informar y entretener.												
IDENTIFICACION				ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización		Valoración		Administración del Riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción	Casi Seguro	Posible	Prevent.	Correct.	Evitar	Reducir			
OT-CA-01 Gestión Operativa y Tecnológica Objetivo: Garantizar el buen funcionamiento de la Infraestructura Tecnológica para el normal funcionamiento del canal.	Sistema de Información Susceptible de manipulación o alteración.	1	Que la plataforma de información permita espacios de inseguridad desconocidos para su posible vulneración.		X	X			X	1. Monitorear el sistema de seguridad perimetral instalado sobre la red de información de Telepacífico, a través de la cual los usuarios tienen acceso a la información.	Ing. Sistemas	100%

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION							
RIESGOS		CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
No.	DESCRIPCION	DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
2	Que la plataforma de Información permita espacios de inseguridad desconocidos para su posible vulneración.	Monitoreo de la seguridad perimetral de la plataforma de información de TELEPACÍFICO.	X		Existe(n) herramienta(s) de Control	X	
					Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO: Gestión de Programación

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
No cumplir con las políticas institucionales del Canal y no acogerse a la legislación en televisión pública regulada por la ANTV en lo que respecta al cumplimiento de horarios, franjas y tiempo al aire de los contenidos materializados en la parrilla de programación y que son financiados por ambas instituciones, para el favorecimiento de terceros.	<p>Formar una cultura de transparencia entre los funcionarios y contratistas del área de programación, con el fin de prevenir malas prácticas administrativas.</p> <p>Incentivar al empleado a seguir los manuales de normas y políticas establecidas por la ANTV, con el fin de socializarlas con las productoras externas y propias del canal en los alcances y sanciones de incurrir en actos de corrupción.</p>	Socializar las políticas de Programación en cuanto a normatividad y socializar nuevas o coyunturales disposiciones con los empleados y productoras.	Director de Programación	01/12/2015	Realizar el 100% de las reuniones planificadas para fortalecer la cultura de transparencia entre los funcionarios y contratistas del área de programación.	100%	C	Actas de reuniones y la socialización del documento Políticas de Programación y de Contenidos de Telepacífico incluyendo la actualización del normograma.	Las normas se incluyen dentro de la actualización permanente de las políticas de programación del Canal Regional Telepacífico y cuando hay normas coyunturales o especiales se hacen llegar a las productoras.



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PROCESO: Gestión de Producción

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Favorecimientos al personal técnico de producción con reportes de novedades (horas extras, recargos nocturnos y feriados) por encima de los reales.	Revisión aleatoria de los reportes de personal - Reporte de novedad de horas frente a tarjeta y programación.	Verificación de las tarjetas de reporte frente a la programación.	Productora	Mensual	El 100% de las revisiones planeadas de los reportes han sido ejecutadas.	100%	C	Reportes en Excel (en medio magnético e impresos) y tarjetas.	Como el reporte se hace mensual hasta este momento tenemos como último reporte impreso el del mes de noviembre de 2016.
Mal manejo de los recursos apropiados para los gastos de los equipos realizadores y producciones de Telepacífico.	Cuadre semanal de caja menor vs. Programación de servicios.	Cuadre semanal de caja menor vs. Programación de servicios.	Directora de Producción	Semanal	El 100% de las legalizaciones del año están verificadas.	100%	C	Carpeta con copias de la legalización de Caja Menor.	El reporte se hace semanal. Se cierra caja menor satisfactoriamente en la vigencia 2016.

SEGUNDO COMPONENTE:
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C EP A NC		
	1. Identificación de trámites	Revisión de los Procesos	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	30/06/2013	100% de los procesos revisados	100%	C	Acta de Comité de Coordinador de Control Interno del 11-06-2014.	Gestión de PQRS como único trámite según nueva posición con respecto a la existencia de trámites en Telepacífico.
		Análisis Normativo	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	20/09/2014	Normatividad analizada. Trámites identificados.	100%	C	Concepto Area Juridica	El Area Juridica realizo un concepto en donde se Analizo lad normativad de Atencion del ciudadano
	2. Priorización de trámites a intervenir	Diagnóstico de los Trámites a Intervenir	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	03/10/2014	Trámites a intervenir priorizados.	100%	C	Concepto Area Juridica	El Area Juridica realizo un concepto en donde se diagnostico los tramites que se hacen en relevancia a telepacifico.
	3. Racionalización de trámites	Simplificación, Estandarización, Eliminación, Optimización o Automatización de Trámites	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	23/05/2016	Trámites racionalizados (optimizados y estandarizados).	60%	A		Se determino que la estandarizacion seria en el procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias - Rev 05
	4. Interoperabilidad		Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	31/05/2016		20%	A		Se esta adecuenado la pagina web para realizar la interoperabilidad con la comunidad

TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

RENDICION DE CUENTAS	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
	1. Insumos	a. Diagnóstico proceso anterior	Dirección de Producción Comité de Gerencia	16/03/2015	Diagnóstico realizado	100%	C	Documento Diagnóstico proceso anterior.	Para mejorar el proceso se tomaron los correctivos necesarios, además se generó la necesidad de seleccionar fieles televidentes para Vox Pop.
		b. Mapa de actores y Caracterización ciudadanos (Población Objetivo)	Dirección de Producción Comité de Gerencia	18/03/2015	Mapa de actores: 1 - Jefes de área, 2 - Televidentes fieles.	100%	C	Se solicitó las bases de datos de los televidentes de los programas más representativos del canal.	Con base en los reportes de sintonía de los programas propios se convocaron a 4 ciudadanos hombres y mujeres mayores de edad para estos testimonios.
		c. Necesidades de Información	Dirección de Producción Comité de Gerencia	18/03/2015	Solicitud de información a las diferentes áreas.	100%	C	Se acordó solicitar balance de las encuestas de satisfacción del área de programación y el área comercial.	Los productores asignados al proyecto solicitaron a las áreas de programación y comercialización entregar los resultados de las encuestas de satisfacción para ser incluidas en este informe.
		d. Capacidad Operativa y Disponibilidad de Recursos	Dirección de Producción Comité de Gerencia	18/03/2015	Asignación de equipo técnico y operativo para la realización de la pieza audiovisual.	100%	C	Programación Personal Exteriores.	Se le informó a la Productora General encargada la necesidad de asignar y programar el personal (cámara y edición) indicado para la realización de esta pieza audiovisual y fué asignado.



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

RENDICION DE CUENTAS	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C EP A NC		
	2. Diseño	a. Elección y Cronograma acciones de información	Dirección de Producción Comité de Gerencia	20/03/2015	Cronograma de Grabación y Edición.	100%	C	Se desarrollará entre la 3a. Y 4a. Semana del mes de marzo/2015.	Acción realizada en la fecha especificada.
		b. Diseño cabezote y créditos	Dirección de Producción. Casa Creativa. Comité de Gerencia	18/03/2015	Cabezotes In Out y barra de créditos.	100%	C	Se solicitó a la Casa Creativa la elaboración el 18 de marzo/2015, - fecha de entrega marzo 26/2015.	Acción realizada en la fecha especificada.
	3. Ejecución e implementación	a. Producción de la pieza audiovisual	Dirección de Producción Comité de Gerencia	30/03/2015	-Grabación entrevistas con funcionarios de Telepacífico y vox pop con ciudadanos. -Imágenes de apoyo.	100%	C	Se realizó grabación a los Jefes de Areas entre el 26-30 de marzo/2015.	Acción realizada en la fecha especificada.
		b. Post -Producción de la pieza audiovisual	Dirección de Producción Comité de Gerencia	01/04/2015	-Edición pieza audiovisual -Emisión de la pieza terminada y emitida en horario prime 1 vez a la semana durante un mes.	100%	C	El 30 de marzo/2015 se invitó al Sr. Gerente para una revisión del material editado y posterior grabación del master de emisión y su respectiva emisión el 1o. de abril/2015.	Acción realizada en la fecha especificada.
	4. Evaluación y monitoreo	a. Evaluación de la emisión de la pieza audiovisual	Dirección de Producción Comité de Gerencia	30/06/2015	Verificación con ciudadanos, medios: Prensa, Radio, Internet. PQRS.	100%	C	Se espera recibir comentarios de los entes competentes, ciudadanos y medios de comunicación	Acción realizada en la fecha especificada.

CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C EP A NC		
	1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	a. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	Dirección Comercial Comité de Gerencia	30/06/2013	Portafolio de servicios de la entidad definido y difundido al ciudadano	100%	C	Página Web www.telepacifico.com	Proximamente se deberá complementar el portafolio de servicios con los nuevos elementos y herramientas de la plataforma HD.
		b. Implementar y Optimizar: - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad (Art. 76 Ley 1474/2011)	Dirección Comercial Comité de Gerencia	31/03/2014	Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ajustado de acuerdo con la normatividad, optimizado e implementado	100%	C	Procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias y normatividad revisados.	Se han realizado los ajustes correspondientes cumpliendo con la normativa. Queda pendiente por sistematizar (software).
		c. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Entidad.	Dirección Comercial Comité de Gerencia	Permanente	Medición realizada de la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Entidad.	100%	C	Encuestas de servicios. Encuesta página web.	Las mediciones solo se realizan con relación a los servicios que presta Telepacifico.
		d. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Dirección Comercial Comité de Gerencia	Permanente	Informes trimestrales de tratamiento PQRS. Informes semestrales de análisis de encuestas.	100%	C	Informe de tratamiento PQRS. Informe de análisis de encuestas.	Telepacifico cuenta con informes en los que se puede identificar las necesidades y expectativas de la comunidad.
		e. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Dirección Comercial Comité de Gerencia	Permanente	Información actualizada a disposición de la ciudadanía en la página web del Canal.	100%	C	Información actualizada en la página web, redes Sociales.	Se actualiza la página web de Telepacifico para que la comunidad este informada de lo que acontece en el suroccidente colombiano y conozca el día a día del canal.

MATRIZ PLAN DE ACCION, PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - CONTINUACIÓN

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDANO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
	2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	a. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Dirección Comercial Comité de Gerencia	30/04/2014	Programas desarrollados de capacitación y sensibilización a los servidores públicos.	100%	C	Correos electrónicos. Lista de asistencia.	Se debe realizar mejoramiento continuo sobre las competencias y habilidades para la atención de los ciudadanos.
	3. Fortalecimiento de los canales de atención.	a. Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Dirección Comercial Comité de Gerencia	30/04/2014	Procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias revisado y ajustado a los estándares para la atención de PQRS (decreto 2641 de 2012).	100%	C	Procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias con revisión del año 2014.	Se ha fortalecido la página web y las redes sociales, pero se debe reforzar y fortalecer el Procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de PQRS.
		b. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Dirección Comercial Comité de Gerencia	30/06/2014	Articulación del procedimiento de PQRS, el programa de defensor del televidente y la página web.	100%	C	Articulación del procedimiento de PQRS, el programa de defensor del televidente y la página web.	Se debe seguir trabajando en conjunto entre el proceso de PQRS, el programa de defensor del televidente y la página web.

Seguimiento de la Estrategia

Original firmado.

Nombre: Carlos Alberto Cruz Rivera

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno