



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Designación de una persona (Planta o contratista) para la gestión de las PQRSDF en la Entidad, interacción con el ciudadano o Televidentes.	Contrato vigente de profesional, para el manejo de las PQRSDF durante la vigencia.	Dirección Comercial	Enero - Diciembre de 2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisión permanente de los componentes del diseño del portal web de acceso al Ciudadano.	Revisión y actualización de los componentes del diseño del portal web de acceso al ciudadano.	Dirección de Técnica y Sistemas	Revisión Semestral
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar al menos una socialización en la vigencia, a través del Outlook sobre los temas de cultura del servicio al ciudadano.	Socialización en los temas de cultura de servicio al ciudadano.	Jefatura de Recursos Humanos	Primer semestre de 2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Generar espacios con el Televidente a través de un programa de defensoría del Televidente (ASI NOS VEN)	Socializar los temas de interés y retroalimentación hecha por los ciudadanos en los programas a las áreas correspondientes para tomar acciones que haya a lugar.	Dirección de Programación	Febrero 2024 - Noviembre 2024



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1	Seguimiento a la actualización de la publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno Digital (Antes Gobierno en Línea).	Información de Gobierno Publicada en portal WEB	Actualización de Información de Gobierno digital publicada (100%) en la web	Dirección de Técnica y Sistemas	Enero a Junio de 2024
	1.2	Actualización de los datos abiertos divulgados por el Canal.	Información Publicada en el portal WEB	Información de datos abiertos actualizados y publicados (100%) en la web	Director de Técnica y Sistemas	Enero a Junio de 2024
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1	Involucrar en los actos de respuesta a las PQRSDF información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida Sobre una petición.	Incluir en los Actos de respuesta a las PQRSDF, la información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta Recibida sobre una petición.	Actos de respuesta a las PQRSDF enviados con información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta Recibida sobre una petición.	Dirección Comercial	Enero - Diciembre de 2024
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Acompañar la emisión de un informativo con lenguajes alternativos (lengua de señas y/o Closed Caption) durante la vigencia.	Emitir un (1) informativo con lengua de señas y/o Closed Caption) durante la vigencia.	Informativo con lengua de señas y/o Closed Caption emitido durante la vigencia.	Dirección de Programación	I y II Sem de 2024
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Realizar y socializar los informes trimestrales de las PQRSDF de la vigencia.	Realizar y socializar cuatro (4) Informes trimestral de PQRSDF durante la vigencia.	Número de Informes de PQRSDF realizados y socializados en la vigencia.	Dirección Comercial	Enero, Abril, Julio, Octubre de 2024