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

Entidad: Radio Televisión Nacional de Colombia -RTVC | **Año:** 2013

Estrategia, Mecanismo, Medida, Etc.	**Actividades**	**Publicación** Abril 30	**Actividades Realizadas** **Fecha de Corte** Diciembre 31	**Responsable**	**Anotaciones**
Mapa de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo	Actualizar la metodología de administración de riesgos conforme a disposiciones del DAFP, con incorporación de variables para tratamiento de riesgos de corrupción		La Oficina de Planeación, adoptó y aplico metodología actual de Administración de riesgos, recomendada por el DAFP.	Oficina de Planeación	Actividad Completa 100%
	Actualizar mapa de riesgos de la entidad realizando la inclusión de los riesgos de corrupción		Se diseño el mapa de riesgos de corrupción de la entidad y se identificaron e incluyeron en cada mapa por proceso	Cada Proceso	Actividad Completa 100%
	Implementar acciones de mitigación de riesgos institucionales, incluyendo los de corrupción		El informe final de implementación de acciones para mitigar riesgos, deberá ser reportado por Evaluación Independiente, de acuerdo al seguimiento periódico realizado a la gestión de riesgos en la entidad.	Cada Proceso	Actividad Completa 100%

	Realizar seguimiento a las acciones de mitigación de riesgos institucionales, incluyendo los de corrupción	Con acompañamiento de la oficina de planeación y Evaluación independiente, se viene desarrollando parcialmente la actividad, para mitigar los riesgos de los diferentes procesos. La oficina de Evaluación Independiente realiza el seguimiento a los riesgos en las auditorías internas	Cada Proceso	Actividad Completa 100%
	Documentar e implementar el procedimiento para la recepción y tratamiento de las denuncias de corrupción.	Se Modifico y ajustó el procedimiento de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos), incluyendo denuncias de corrupción	Proceso de Evaluación Independiente	Actividad Completa 100%
Estrategia de Racionalización de trámites	Realizar la intervención del Proceso Contractual, de Administración Financiera y de Gestión Jurídica a fin de racionalizar los trámites internos relacionados con: * Administración de Contratos * Trámite de cuentas de cobro de proveedores y contratistas * Administración de cuentas y soportes de pago. Estas intervenciones se realizarán teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable y la alineación de trámites con la política de cero papel.	Se realizó el ajuste al formato de Certificación de Supervisión e interventoría de contratos, para asegurar que se pueda llevar el control de la ejecución de los recursos asignados a cada contrato, incluyendo modificaciones. Se creó un nuevo procedimiento para pago a contratistas. Se actualizó el procedimiento de pago de obligaciones.	Procesos Contractual, administración Financiera y Gestión Jurídica	Actividad Completa 100%
	Actualizar los procedimientos y demás documentos soportes que regulan las actividades de: Administración de Contratos, Trámite de cuentas de cobro de proveedores y contratistas y Administración de cuentas y soportes de pago.	Se realizó el ajuste al formato de Certificación de Supervisión e interventoría de contratos, para asegurar que se pueda llevar el	Procesos Contractual, administración Financiera y Gestión Jurídica	Actividad Completa 100%

		control de la ejecución de los recursos asignados a cada contrato, incluyendo modificaciones. Se creó un nuevo procedimiento para pago a contratistas. Se actualizó el procedimiento de pago de obligaciones.		
	Realizar la socialización y capacitación específica a las partes interesadas, frente al proceso de racionalización de trámites del Proceso Contractual, de Administración Financiera y de Gestión Jurídico.	Para las divulgaciones hechas a los ajustes de los procesos contractual y financiero, se siguió el procedimiento de control de documentos, donde se realiza la oficialización del sistema de gestión de calidad y se realiza la divulgación respectiva.	Procesos Contractual, administración Financiera y Gestión Jurídica	Actividad Completa 100%
	Realizar la intervención del Proceso de Mejora Continua a fin de a fin de racionalizar los trámites internos relacionados con: *Aprobación de documentos * Acciones de mejora correctivas y preventivas	Se actualizó el procedimiento de acciones de mejoramiento y control de documentos y la guía para el control de documentos.	Procesos Estratégicos Misionales y de Apoyo	Actividad Completa 100%
Rendición de cuentas	Recolectar la información que permita identificar la disponibilidad, exposición y difusión de datos, las estadísticas e informes de las funciones de la entidad y del servidor.	La alta dirección por intermedio de la gerencia de la entidad ha venido presentando, los respectivos informes y funciones de sus servidores, de acuerdo a políticas y lineamientos de la entidad.	Procesos Estratégicos Misionales y de Apoyo	Actividad Completa 100%

	Promover el diálogo con los diferentes grupos de interés, a partir de la información presentada por la entidad, con el propósito de generar una interacción con otros actores para que puedan incidir en las decisiones de la entidad.	La Oficina de Planeación, Comunicaciones, Atención al Ciudadano y Evaluación Independiente, definieron la estrategia de rendición de cuentas la cual se llevo a cabo en el mes de noviembre.	Oficina de Planeación	Actividad Completa 100%
	Incentivar las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas e implementar los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.	Se dio cumplimiento con la creación del correo electrónico para la rendición de cuentas, divulgación del boletín externo para divulgar a socios sobre resultados de la entidad y la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente.	Oficina de Planeación	Actividad Completa 100%
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Actualizar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 Título V Gestión de Documentos, implementación del Programa de Gestión Documental (Orfeo) que permite hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad. Documentar los nuevos criterios aplicados para dar respuesta a la política de cero papel.	Se realizo el ajuste y actualización del procedimiento de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos)	Procesos de Comunicaciones	Actividad Completa 100%
	Verificar que se cuente a disposición de la ciudadanía, en lugares visibles y en medios electrónicos de fácil acceso a los ciudadanos, la siguiente información: - Directorio de entidades: listado de entidades que pertenecen al sector o a la Administración, dirección y teléfono.	Se realizó la verificación y se cumple con todos los requerimientos	Proceso de Atención al usuario Oficina de Planeación	

	- Datos de contacto de servidores públicos - Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad - Teléfonos, líneas gratuitas y fax - Localización física sede central y sucursales o regionales - Preguntas y respuestas frecuentes - Glosario - Noticias - Calendario de actividades - Información principal en otro idioma - Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales - Información para población vulnerable - Información de Programas sociales - Publicación de información en audio y/o video	Se viene adelantando la Revisión al glosario, actualización del calendario de actividades, información para población vulnerable, información de programas sociales.		Actividad Completa 100%
	Mejorar la señalización de las áreas comunes de la entidad, enfatizando en la orientación y ubicación a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Se realizo la señalización de todas las aéreas comunes de la entidad, (Parqueaderos, pasillos, escaleras, etc.) por parte de la oficina de servicios Generales.	Procesos de Comunicaciones Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%
	Realizar la verificación de las interfaces que permiten el acceso para la presentación de peticiones y/o solicitudes por parte de niños, niñas y adolescentes, en las diferentes páginas web de la entidad, garantizando la estandarización de la forma para acceder y presentar requerimientos, de acuerdo a la metodología establecida por la Entidad para facilitar la participación de este tipo de público	Se realizó la verificación, de cada una de las interfaces, se estandarizo la forma de acceder a la presentación de los requerimientos.	Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%

	Realizar la verificación de las interfaces para niños, garantizando que su diseño y la información publicada sobre la entidad y sus actividades, esté desarrollada bajo los lineamientos establecidos en la norma NTC5854 sobre elementos no textuales.	Se Realizo la verificación y se cumple con lo establecido en la normatividad. No se identifico ningún ajuste.	Procesos de Misionales	Actividad Completa 100%
	Estandarizar desde los diferentes enlaces de las páginas web de la entidad el acceso unificado a los canales de participación ciudadana establecidos en el procedimiento de PQRS y el Plan de Participación al Ciudadano de la Entidad.	Se realizó la estandarización de los diferentes enlaces de las páginas web de la entidad, como lo establece el procedimiento.	Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%
	Unificar la información publicada sobre los trámites y servicios de la entidad (portafolio de servicios), en los diferentes canales institucionales, asegurando que sea homogénea y cuente con criterios estandarizados de presentación. Se requiere cambiar el nombre del link ¨Mensajes cívicos y espacios institucionales¨ por el de ¨trámites y servicios¨, a fin de dar respuesta a la normatividad vigente Asegurar que la misma información estandarizada se encuentre disponible en el portal de gobierno en línea.	Se realizo la verificación en los diferentes canales de comunicación institucionales, se asegura información homogénea y estandarizada.	Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%
	Asegurar que la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, se encuentre implementada en la totalidad de procesos y/o áreas que dan respuesta a requerimientos de la ciudadanía.	Se realiza por medio de la encuesta de medición, herramienta ligada a cada una de las respuestas emitidas por los funcionarios que brindan atención al ciudadano.	Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%

	Implementar la medición de atributos de calidad frente a la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. (oportunidad, claridad y coherencia de la respuesta)	Se ajustó la encuesta de medición de satisfacción de los ciudadanos, incluyendo el análisis de atributos de veracidad y confiabilidad de la información entregada a la ciudadanía.	Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%
	Documentar e implementar un instructivo de "Atención e Información al Ciudadano" para homogenizar la atención que se ofrece a los ciudadanos en los diferentes canales de interacción establecidos, garantizando el direccionamiento adecuado de acuerdo al requerimiento. Este instructivo debe incluir los criterios para presentar y actualizar la información que se publica sobre los trámites y servicios de la entidad (portafolio de servicios de la entidad, a través de los diferentes canales.	Se cuenta con un documento guía de atención al ciudadano, el cual cuenta con toda la información y criterios para trámites y servicios de la entidad.	Procesos de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Actividad Completa 100%

	Identificar y documentar las necesidades de adecuación a la infraestructura física, con el fin de mejorar los canales de acceso presenciales especialmente para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Se realizó el traslado de la oficina de PQR hacia el primer piso para facilitar el acceso y atención de personas en condiciones de discapacidad. Se dio instrucción al personal de vigilancia para que se permita el tránsito de ingreso y salida del personal en esta condición por la portería reja amarilla, por medio de la cual se accede a una rampa que conduce a las oficinas ubicadas en el primer piso del edificio donde se encuentra la oficina de PQRS. Se programó dentro de las actividades de mantenimiento la demarcación de parqueaderos especiales para esta población en la zona aledaña a la portería reja amarilla. Se han realizado inspecciones a las instalaciones del primer piso con el fin de identificar las acciones a implementar en baños y rampas de acceso a las diferentes áreas.	Proceso de Servicio Generales	Actividad Completa 100%

	Realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés con el fin de diseñar estrategias e intervenciones que respondan realmente a las necesidades de dichos ciudadanos y grupos, articulando las características, intereses y necesidades de cada una de las políticas de desarrollo administrativo para su efectiva implementación	Se cuenta con la caracterización de grupos de interés de Radio y Televisión de la entidad	Oficina de Planeación	Actividad Completa 100%
	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Se vienen desarrollando las competencias y habilidades de los servidores públicos, dando cumplimiento al plan de capacitaciones de la entidad.	Proceso de Desarrollo del Talento Humano	Actividad Completa 100%
Seguimiento de la Estrategia	**Jefe de Control Interno:**			
	Nombre: Pedro Nel Ramírez Pinzón			
	Firma:			

Elaboro: Oayala