



ITICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TI

AMANDA JAIMES MENDOZA

Gerente del Canal TRO LTDA

FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

JUAN GABRIEL MEDINA RAMÍREZ
LIGIA PATRICIA ÁLVAREZ ALARCÓN
ORLANDO JOSÉ SANABRIA MARTÍNEZ
GRECIA YELITZA MANRIQUE VALENCIA
ABELARDO DÍAZ ALMEYDA
ELIANA MARCELA CORREDOR CAMARGO
NELGYS JULIETH PABA LASCARRO
NELSY YANETH SANMIGUEL ROMERO
GUSTAVO ANDRÉS CASTILLO ARENAS
DIEGO JAIMES AVELLANEDA
JAIRO LUENGAS GARCÍA

Director Administrativo y Financiero
Jefe Control Interno
Director Administrativo y Financiero
Directora de Producción y Programación
Líder de Bienes y Servicios
Asesora de Gerencia
Encargada de de Planeación Institucional
Directora de Comercialización y Ventas
Encargado de Comunicaciones
Encargado de Gestión TRO Digital
Encargado de Talento Humano



MISIÓN	Somos la Televisión Pública Regional que integra, gestiona, difunde y proyecta la identidad cultural del Oriente Colombiano al mundo.
VISIÓN	Para el 2030 ser una empresa líder en la realización de contenidos multiplataforma, generando una experiencia que cautive el corazón de nuestras audiencias.

VALORES CORPORATIVOS

Somos una empresa dinámica con RESPONSABILIDAD SOCIAL que busca generar valor y compromiso por el bienestar de la comunidad. Trabajamos con PASIÓN para llegar al latir de nuestra audiencia. Somos un solo corazón.
La INNOVACIÓN que nos caracteriza es un factor clave de competitividad y liderazgo para lograr destacar en nuestra región
Nos caracteriza la TRANSPARENCIA en cada cosa que hacemos.
El COMPROMISO es el reflejo del alcance intelectual y emocional de nuestros trabajadores y su contribución personal es el éxito de nuestro canal.
Buscamos generar espacios de PARTICIPACIÓN con nuestros televidentes que nos permitan mejorar acorde a sus necesidades. Queremos con nuestros contenidos EDUCAR , informar y entretener al mundo con productos y contenidos de CALIDAD , propendiendo por el DESARROLLO del oriente colombiano y su proyección al mundo

POLITICAS

POSICIONAMIENTO: Ofrecer en su programación propuestas que posicionen la marca.
CREACIÓN REGIONAL: Seleccionar una programación de origen regional, dirigidas a promover la educación y la cultura de los habitantes del oriente colombiano.
ALIANZAS ESTRATÉGICAS: Diseñar un plan de alianzas que involucren a universidades de la región, canales regionales, operadores de tv pública y privadas con el fin de aprovechar las fortalezas mutuas.
PROGRESO: Fortalecer permanentemente los procesos de la entidad para enfrentar retos de los consumidores.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Televisión Regional del Oriente Ltda. - CANAL TRO, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y la Ley de Transparencia, 1712 de 2014, formula y hace público este documento: Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. El documento pone en evidencia nuestra posición de rechazo a la corrupción y las malas prácticas en la atención al ciudadano, y al contrario formulamos una serie de estrategias y actividades que permitan el mejoramiento en cada uno de los componentes:

1. **Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**
2. **Racionalización de trámites.**
3. **Rendición de cuentas**
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**
5. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.**

OBJETIVO GENERAL

Actualizar e implementar estrategias y actividades orientadas a la gestión del riesgo de corrupción, el fortalecimiento de la atención y comunicación con el ciudadano y la transparencia y el acceso a la información pública, todo alineado con la misión y la visión del Canal TRO y Plan Estratégico Situacional - PES 2020 - 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formular la política de gestión de riesgos de corrupción, como directriz desde la alta gerencia para la gestión de riesgo de corrupción.
2. Fortalecer los canales de atención y competencias humanas de los servidores para garantizar la efectiva atención al ciudadano.
3. Establecer protocolos de atención al ciudadano y caracterizar la población objetivo para la efectiva formulación de estrategias de atención y acceso a la información.
4. Crear y mantener actualizado un enlace de acceso en la página web con el nombre de *Transparencia y acceso a la información* que contenga los documentos pertinentes según la normativa.
5. Mantener actualizada la información correspondiente a la normatividad.
6. Realizar una rendición de cuentas, forma pública, con participación de la ciudadanía, teniendo en cuenta sus opiniones y sugerencias, que será divulgada por la página del Canal TRO www.canaltro.com



ENTIDAD		TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA - CANAL TRO			
VIGENCIA		2021			
FECHA DE PUBLICACIÓN		31 DE ENERO DE 2021			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente/Proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualización del instructivo de Administración de Riesgos de acuerdo al marco normativo que le rige y las normas técnicas vigentes.	Documento actualizado y publicado en la página web del canal.	Planeación	5/02/2021
	1.2	Socialización del instructivo de Administración del Riesgo en los canales dispuestos del Canal TRO.	Dos socializaciones al año		Semestralmente
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización de identificación de los nuevos riesgos de corrupción presentes en los procesos junto con los líderes de áreas.	Identificación de nuevos riesgos y evaluación de los riesgos ya contemplados en la matriz existente.	Planeación - Líderes de área.	31/01/2021
3. Consulta y Divulgación	3.1	Socialización con los actores internos de los ajustes en el mapa de riesgos de corrupción.	Comunicación vía correo electrónico	Planeación	5/02/2021
	3.2	Socialización con los actores externos y comunidad en general de la matriz de los riesgos de corrupción.	Publicación en la página web	Planeación - TRO Digital	31/01/2021
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Sensibilización para los funcionarios sobre la importancia de la continua revisión de los riesgos de corrupción.	Información sobre la importancia de la gestión del riesgo de corrupción vía correo electrónico	Planeación	Semestralmente
	4.2	Realizar el seguimiento a las actividades propuestas en este documento, de acuerdo a las fechas dispuestas en la norma	Informes periódicos de los avances propuestos y desarrollados conforme a las fechas estipuladas	Control Interno	Cuatrimestralmente
5. Seguimientos	5.1	Realizar el seguimiento pertinente al cumplimiento de las actividades presentes en la matriz de riesgos de corrupción	Informes de cumplimiento de las actividades propuestas y matriz de seguimiento	Control Interno	Cuatrimestralmente



ENTIDAD TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA - CANAL TRO									
VIGENCIA 2021									
FECHA DE PUBLICACIÓN 31 DE ENERO DE 2021									
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
N°	PROCESO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1	ARCHIVO AUDIOVISUAL	Administrativa	Servicio de Transfer	En su momento se le solicitaba al usuario, luego de consignar, enviar los datos por separado a las secciones de carterá para realizar la facturación y a archivo audiovisual.	Ahora los usuarios envían todos los datos directamente a archivo audiovisual, así se simplifica el trámite comunicándose con una dependencia.	Simplificar el trámite	Archivo Audiovisual	1/01/2021	31/12/2021
2	Programación	Administrativa	Certificaciones	Se debe soportar por medio de un oficio, se anexa copia de la consignación, se radica, y a partir del momento de la radicación, se cuenta con tres días para entrega de certificado.	Ahora no son 3 días, se trata de sacar el certificado en el menor tiempo posible. Y se envía a ventanilla única para la respectiva entrega del solicitante.	Simplificar el trámite	Producción y Programación	1/01/2021	31/12/2021
3	Manejo de correspondencia y Gestión Documental	Tecnología	Envío de documentos electrónicos	Actualización o adquisición de software documental y capacitación del personal para el manejo del mismo.	Agilizar el trámite de respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, disminuyendo los tiempos de espera y garantizando el seguimiento transparente de la correspondencia.	Simplificar el trámite	Técnica y Documental	En curso	



ENTIDAD	TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA - CANAL TRO				
VIGENCIA	2021				
FECHA DE PUBLICACIÓN	31 DE ENERO DE 2021				
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS					
<p>De acuerdo a lo dispuesto por la Ley 1757 del 2015, en su artículo 50, cuyo parágrafo enuncia: "<i>Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas comerciales</i>"; Televisión Regional del Oriente Ltda., por su naturaleza de empresa Industrial y Comercial del Estado, no se encuentra obligado a la realización del proceso de rendición de cuentas, no obstante el Canal TRO en aras de informar sobre su gestión establecerá mecanismos que permitan divulgar y comunicar su gestión en cada vigencia permitiendo canales de comunicación directos con la ciudadanía.</p>					
Subcomponente/Proceso	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Incentivos para motivar a la cultura de la rendición y petición de cuentas	1.1	Realización de un informe de rendición de cuentas y reporte de gestión.	Informe audiovisual publicado mediante página web.	Planeación - TRO Digital	5 de febrero de 2021



ENTIDAD		TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA - CANAL TRO			
VIGENCIA		2021			
FECHA DE PUBLICACIÓN		31 DE ENERO DE 2021			
COMPONENTE 4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente/Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	La entidad Canal TRO Ltda., ya cuenta con una dependencia y establecimiento de un espacio físico para la atención y manejo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, la cual depende del área de comunicaciones y el flujo de información, depende del área que le corresponda la PQRS.	Centralización de la información correspondiente a la trazabilidad de atención al ciudadano, peticiones, solicitudes, quejas y reclamos a través de las dependencias denominadas PQRS y ventanilla única.	PQRS, Ventanilla Única y Comunicaciones	Mensualmente se entrega un informe a Gerencia y Control Interno. Y trimestralmente un informe a la CRC (Comisión Reguladora de Comunicaciones)
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diligenciar oportunamente los formatos de trazabilidad para solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía con la entidad.	Formatos diligenciados de trazabilidad de las PQRS	Jefe de área de comunicaciones	Trimestralmente
	2.2	Seguimiento a protocolos de atención al ciudadano.	Protocolos de atención al ciudadano	Jefe de área de comunicaciones	Cuatrimestral
	2.3	Vincular a todos los actores de la entidad en el manejo de las PQRS.	Socialización con los actores de la entidad para hacerlos partícipes de la importancia en el manejo de las PQRS vía correo electrónico o Boletín de Prensa.	Jefe de área de comunicaciones	Cuatrimestral
3. Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones para el personal encargado de la atención y gestión de peticiones, quejas y reclamos orientadas al fortalecimiento de las competencias.	Proveer al personal encargado de material didáctico y/o capacitaciones orientadas al fortalecimiento de sus competencias en la atención al ciudadano.	Talento Humano	Anualmente
4. Normativo y procedimental	4.1	Generar informes correspondientes de la vigencia de PQRS a la CRC.	Informes trimestrales	PQRS y Comunicaciones	Trimestralmente
	4.2	Generar informes de PQRS a la Alta Dirección	Informes mensuales	Comunicaciones, Control Interno y PQRS	Mensualmente
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Protocolo de atención al ciudadano	Población Objetivo	PQRS y Comunicaciones	Semestral



ENTIDAD		TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA - CANAL TRO			
VIGENCIA		2021			
FECHA DE PUBLICACIÓN		31 DE ENERO DE 2021			
COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente/Proceso	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Transparencia Activa	1.1	Recolección de información salarial	Publicación en la web de la información correspondiente a la escala salarial de los funcionario	Planeación, Talento Humano, TRO Digital	Febrero 5 de 2021
	1.2	Recolección de información de contratos de prestación de servicios con su objeto, honorarios y plazo contractual.	Publicación en la web de la información sobre contratos realizados por la Entidad.	Planeación, Talento Humano, TRO Digital	Mensual
	1.3	Definir las metas y objetivos de las áreas la vigencia 2021	Publicación en la web del Plan de Acción 2021	Planeación - TRO Digital	Febrero 3 de 2021
	1.4	Realizar auditorías al ejercicio presupuestal y publicación de la misma así como los informes de Gestión.	Publicación en la web los informes de auditorías	Control Interno - TRO Digital	Bimensual
	1.5	Publicar las resoluciones, políticas o decisiones que afecten al público	Publicación en la web de las resoluciones expedidas. (Normograma)	Oficina Jurídica, TRO Digital y Planeación	Ocasionalmente (En el evento que se abre una convocatoria pública)
	1.6	Publicar en sitio web el manual de contratación que rige en la entidad	Manual de Contratación en la web	Oficina Jurídica, TRO Digital y Planeación	
2. Lineamiento de transparencia pasiva	2.1	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido del decreto 1081 de 2015	Extracción de las normas establecidas por el decreto 1081 de 2015 para la atención de solicitudes, para ser incluidas del normograma del proceso correspondiente en SIG.	Planeación - Mejoramiento Continuo	Marzo 5 de 2021
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualización al enlace de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web	Enlace de transparencia y acceso a la información pública.	TRO Digital, Planeación, encargados de procesos y/o áreas obligadas de suministrar información.	La información se actualiza constantemente
	3.2	Realizar publicaciones de información respecto a inventario de activos de información, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada.	Verificación y actualización de las TRD, inventario de activos de información, esquema de publicación e índices de información clasificada y reservada para la publicación de la próxima vigencia.	Gestión Documental	Febrero 13 de 2021
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	4.1	Caracterización de la población objetivo y grupos de interés	Documento de caracterización de la población interés	Comunicaciones	Abril 15 de 2021
5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Creación de una base de datos de televidentes activos y/o que han solicitado información a la entidad, a fin de mantener contacto vía e-mail y suministrar información de interés para el televidente.	Listado de Televidentes activos	PQRS - Comunicaciones	Cuatrimstral