



***“Seguimiento a las
estrategias del Plan
Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano
2014”***

30 de Abril de 2014

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](#).

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:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

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

PROCESO: Administración del Recurso Humano

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Selección de funcionarios que no cumplen el perfil del cargo.	Asegurar que las preselecciones de los posibles candidatos para desempeñar un cargo sean rigurosas en cuanto al cumplimiento del perfil definido para el cargo.	Revisión de manera minuciosa por parte del Jefe de Recursos Humanos del perfil del funcionario conforme a los establecido en el Manual de Funciones y Competencias y emitir las certificaciones correspondientes.	Jefe Recursos Humanos	Permanente	El 100% de los funcionarios de planta contratados cuentan con la certificación de conformidad correspondiente.	100%	C	Los funcionarios vinculados a partir del 2013, cuentan con una certificación por parte de la Jefe de Recursos Humanos, en la cual se da constancia que el candidato es idóneo para el cargo.	Esta actividad es permanente, toda vez que se lleve a cabo un proceso de preselección de los posibles candidatos para desempeñar un cargo se debe garantizar que cumplan con el perfil definido para el cargo.



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

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

PROCESO: Soporte Administrativo

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTA JE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C EP A NC		
Estudios previos o de factibilidad manipulados por el personal interesado en el futuro proceso de contratación (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien una firma en particular).	Determinar en el formato de estudios previos el impacto que tendría la compra de un bien o servicio para el proceso correspondiente.	Solicitar apoyo a la Oficina Asesora Jurídica, para que sea incluido dentro del formato de estudios previos el impacto que generaría para el canal la compra de un bien o servicio para el proceso correspondiente.	Director Administrativo	01/07/2014	Formato de estudios previos con item que determine el impacto que tendría la compra de un bien o servicio para el proceso correspondiente.	30%	EP	Circular informativa enviada el día 23 de abril de 2014 a la Oficina Asesora Jurídica solicitando la inclusión dentro del formato de estudios previos el impacto que tendría la compra de un bien o	Es un proceso jurídico, por lo cual estamos a la espera de la actualización del modelo de estudios previos con la sugerencias enviadas.
Abuso de la figura "Urgencia Manifiesta" a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación.	Revisar que cada caso de urgencia manifiesta se ajuste a las normas vigentes de declaración de urgencia manifiesta en el estatuto de contratación.	En el momento en que se presente una solicitud de compra bajo la modalidad de urgencia manifiesta, se verificará si realmente es necesario realizar la adquisición bajo esta figura apoyados en el estatuto de contratación.	Director Administrativo	Permanente	Se ha revisado el 100% de los casos de urgencia manifiesta conforme a las normas vigentes de declaración de urgencia manifiesta en el estatuto de contratación.	100%	EP	No se han presentado casos de urgencia manifiesta hasta lo corrido del mes de Abril.	
Solicitud del servicio de transporte frente a una necesidad del servicio inexistente y cuyo fin es generar beneficio económico a un particular.	Realizar una auditoría semestral para determinar el adecuado cumplimiento del procedimiento SA-PR-03 "Solicitud Prestación y Pago del servicio de Transporte".	Revisar permanentemente el cuadro programación de transporte. Programar la auditoría para el mes de junio.	Director Administrativo	30/12/2014	Se ha realizado el 100% de las auditorías semestrales para determinar el adecuado cumplimiento del procedimiento SA-PR-03 "Solicitud Prestación y Pago del servicio de Transporte".	0%	EP	Se adjunta copia de la programación de transporte del mes de abril de 2014.	La primera auditoría se tiene programada para Junio 3 de 2014. Se está recolectando documentación previa requerida.
Adulteración de archivos.	Proveer un esquema de seguridad que permita la no manipulación de los archivos central de acuerdo al sistema de aplicación SADE.	Proveer un esquema de seguridad basado en usuarios, roles, grupos, características del documento y permisos que garantice la confidencialidad y privacidad de los documentos que se administran en el sistema.	Director Administrativo	30/12/2013	Esquema de seguridad implementado con las características señaladas en un 100%.	60%	A	Actualmente el sistema de aplicación SADE, se encuentra en prueba. De igual forma ya se encuentra activo nuevamente el comité de archivo como se puede evidenciar en el acta 001-2014 de Febrero 26 de 2014.	La Auxiliar de Archivo, persona encargada de la actividad, lleva ausente varios meses de la entidad por motivos de salud, por lo cual se esta capacitando a un nuevo funcionario para llevar a cabo dicha gestión.



**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 o funcionario público promocionando sus actividades políticas partidistas.	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	28/07/2014	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.	0%	EP	Las evidencias se tendrán el día de la actividad. Así mismo el cumplimiento de la meta.	
Favorecimiento a un tercero con la inclusión de pauta publicitaria adicional o un servicio especial diferente a lo contratado.	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	28/07/2014	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.	0%	EP	Las evidencias se tendrán el día de la actividad. Así mismo el cumplimiento de la meta.	



**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 EP A NC		
Seasonality of funds: Dineros que se guardan en las cuentas corrientes sin generar ninguna rentabilidad, o sin justificación.	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 2014	Plan de Control FC-PL-04 socializado y sensibilizado con el 100% del personal involucrado.	0%	EP	La actividad esta programada a partir de Junio 2014.	La actividad esta programada a partir de Junio 2014.
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 2014	Plan de Control FC-PL-04 socializado y sensibilizado con el 100% del personal involucrado.	0%	EP	La actividad esta programada a partir de Junio 2014.	La actividad esta programada a partir de Junio 2014.



**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 2014	Plan de Control FI-PL-02 y FI-PL-08 socializado y sensibilizado con el 100% del personal involucrado.	0%	EP	La actividad está programada a partir de Junio 2014.	La actividad está programada a partir de Junio 2014.



**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		
Interpretación y uso de las normas para favorecer intereses personales, políticos o de otro tipo.	Hacer un análisis de las necesidades de capacitación del área durante el 2014 para su inclusión en los Planes de Capacitación 2015 de la entidad. Hacer seguimiento a la oferta de capacitaciones en el 2014 relacionada con las necesidades registradas el año anterior.	Haciendo seguimiento de los cambios que se presenten en el ordenamiento jurídico. Reportando a Recursos Humanos las ofertas de capacitación relacionadas para su ejecución.	Jefe Oficina Jurídica	28 de Noviembre de 2014	Se ha atendido a satisfacción el 100% de las necesidades de capacitación del área Jurídica enviadas a Recursos Humanos e incluidas en los Planes de Capacitación.	50%	EP	La Profesional Jurídica Asistió a la ESAP a capacitación de actualización y elaboración de manuales de contratación de acuerdo al decreto 1510 de 2013.	
Afectar gravemente los intereses económicos y patrimoniales del Estado a través de conciliaciones de obligaciones inexistentes.	Normalizar el control a través de la elaboración de un procedimiento interno.	Elaboración del procedimiento interno.	Jefe Oficina Jurídica	25 de Julio 2013	Procedimiento interno elaborado y normalizado en el SGC.	100%	C	Se elaboró resolución por medio de la cual se actualiza la política sobre la administración del riesgo, la prevención del daño antijurídico, y la defensa judicial de los intereses de TELEPACIFICO. Se encuentra igualmente elaborado el procedimiento para el funcionamiento del Comité de Conciliación.	



**SOCIEDAD TELEVISION DEL
PACIFICO LTDA.
TELEPACIFICO**

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

PROCESO: Gestión Operativa y Tecnológica

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTAJE (AVANCE)	ESTADO DE AVANCE	EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
							C		
Que la plataforma de Información permita espacios de inseguridad desconocidos para su posible vulneración.	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.	En el mes de Junio se realiza el primer monitoreo a través de los datos estadísticos extraídos del sistema de seguridad perimetral. El segundo monitoreo se realiza en el mes de Diciembre.	Coordinador de Sistemas. Director Técnica y Sistemas.	Diciembre 20 de 2014	Monitoreos semestrales al Sistema de seguridad perimetral adquirido realizados en un 100%.	0%	EP	Los monitoreos se evidencian a través de los registros de los datos estadísticos arrojados por el sistema de seguridad perimetral.	En el mes de Junio se realiza el primer monitoreo del año 2014.



**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		
Favorecimiento a un tercero con la inclusión de un programa en la parrilla de programación que no corresponda a las políticas del Canal.	Socializar el procedimiento con las Productoras que pretendan ingresar programas al Canal.	Mediante comunicación escrita a las productoras que solicitan inclusión de sus programas en la parrilla de programación.	Director de Programación	Permanente	El procedimiento Aceptación de Programas se ha socializado con el 100% de las productoras que han pretendido ingresar programas al Canal.	100%	C	Comunicaciones, Correos.	Su porcentaje de ejecución corresponde a lo realizado hasta el mes de Abril.
En época electoral, utilizar espacios del canal para emisión de programas con fines políticos sin el equilibrio que debe existir de acuerdo a la ley, favoreciendo más a unos grupos políticos.	Socializar la reglamentación al interior del canal con las Productoras y Entidades Públicas y Privadas que estén emitiendo o hayan solicitado inclusión de programas en Telepacífico.	Mediante comunicación escrita a los interesados. A las áreas mediante circular informativa interna.	Director de Programación	De acuerdo a la reglamentación expedida por el consejo nacional electoral y la ANTV (Enero y Febrero: Congreso de la República; Abril: Presidencia de la República)	Se ha socializado la reglamentación con el 100% de las productoras y Entidades Públicas y Privadas que están emitiendo o han solicitado inclusión de programas en Telepacífico.	100%	C	Comunicación escrita sobre la restricción de propaganda electoral antes del 9 de Diciembre. Correos con las reglamentaciones expedidas por el Consejo Nacional Electoral y la ANTV (elecciones a Congreso de la República y presidencia).	Esta socialización se realizó en el mes de Enero del 2014. Reunión programada por la ANTV realizada el 12 de Diciembre del 2013 en la ciudad de Bogotá para abordar temas relativos a la propaganda electoral y publicidad política. Se envía comunicación a la ANTV solicitando la reglamentación actualizada sobre el tema de propaganda electoral para su socialización.

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		
	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	Concepto de la oficina asesora jurídica	Concepto del área jurídica donde se explica porque Telepacífico no tiene tramites.
		Análisis Normativo	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	31/08/2013	Normatividad analizada. Trámites identificados.	0%			No aplica considerando el concepto jurídico.
	2. Priorización de trámites a intervenir	Diagnóstico de los Trámites a Intervenir	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	31/10/2013	Trámites a intervenir priorizados.	0%			No aplica considerando el concepto jurídico.
	3. Racionalización de trámites	Simplificación, Estandarización, Eliminación, Optimización o Automatización de Trámites	Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	31/01/2014	Trámites racionalizados (optimizados y estandarizados).	0%			No aplica considerando el concepto jurídico.
	4. Interoperabilidad		Comité de Antitrámites y de Gobierno en línea	30/04/2014		0%			No aplica considerando el concepto jurídico.

Matriz presentada al 30-12-2013.

Nota:

En nuestro canal, la Oficina Asesora Jurídica emitió concepto a través de la Circular Informativa JUR-120-02-228-2013 del 9 de Septiembre de 2013, donde se afirma que dentro de las actividades de Telepacífico no se incluye ningún trámite, razón por la que a partir del año 2014 no se incluye plan para este componente.

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 EP A NC		
	1. Insumos	a. Diagnóstico proceso anterior	Dirección de Producción Comité de Gerencia	15/04/2014	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	21/04/2014	Mapa de actores: 1 - Jefes de área, 2 - Televidentes fieles.	70%	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 convocarán a 10 ciudadanos hombres y mujeres mayores de edad para estos testimonios.
		c. Necesidades de Información	Dirección de Producción Comité de Gerencia	25/04/2014	Solicitud de información a las diferentes áreas.	10%	EP	Se acordó solicitar balance de las encuestas de satisfacción del área de programación y el área comercial.	Los productores asignados al proyecto solicitan 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	15/04/2014	Asignación de equipo técnico y operativo para la realización de la pieza audiovisual.	100%	C	Programación Personal Exteriores.	Se le informa a la Productora General encargada la necesidad de asignar y programar el personal (cámara y edición) indicado para la realización de esta pieza audiovisual.



**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	16/04/2014	Cronograma de Grabación y Edición.	80%	EP	Se desarrollará en el mes de abril/2014 y la 1a. Quincena de mayo/2014.	Acción planteada para la fecha especificada.
		b. Diseño cabezote y créditos	Dirección de Producción. Casa Creativa. Comité de Gerencia	21/04/2014	Cabezotes In Out y barra de créditos.	10%	EP	Se solicitó a la Casa Creativa la elaboración el 21 de abril/2014, - fecha de entrega abril 28/2014.	Acción planteada para la fecha especificada.
	3. Ejecución e implementación	a. Producción de la pieza audiovisual	Dirección de Producción Comité de Gerencia	30/04/2014	-Grabación entrevistas con funcionarios de Telepacífico y vox pop con ciudadanos. -Imágenes de apoyo.	80%	EP	Se realizó grabación a los Jefes de Areas el 22 de abril/2014, pendiente los vox pop con ciudadanos.	Acción planteada para la fecha especificada.
		b. Post -Producción de la pieza audiovisual	Dirección de Producción Comité de Gerencia	31/05/2014	-Edición pieza audiovisual -Emisión de la pieza terminada y emitida en horario prime 1 vez a la semana durante un mes.	0%	EP	El 15 de mayo/2014 se planea invitar a la Sra. Gerente para una revisión del material editado y posterior grabación del master de emisión y su respectiva emisión antes el 31 de mayo/2014.	Acción planteada para la fecha especificada.
	4. Evaluación y monitoreo	a. Evaluación de la emisión de la pieza audiovisual	Dirección de Producción Comité de Gerencia	30/06/2014	Verificación con ciudadanos, medios: Prensa, Radio, Internet. PQRS.	0%	EP	Se espera recibir comentarios de los entes competentes, ciudadanos y medios de comunicación.	Acción planteada para 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	Se puede observar en la página los servicios que presta Telepacífico.
		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.	60%	A	Procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias y normatividad revisados.	Se encuentran en revisión los cambios propuestos para el procedimiento. La Oficina de Planeación realizó varias recomendaciones relativas al procedimiento CM-PR-04 Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias para su consideración.
		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 Telepacífico.
		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.	Telepacífico 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.	



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

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACCIÓN	COMO (ACTIVIDAD)	QUIEN (RESPONSABLE)	CUANDO (FECHA)	META (PRODUCTO)	PORCENTA JE (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 realizó capacitación sobre atención al ciudadano y al cliente a los funcionarios de Telepacífico.
	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).	70%	A	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.	30%	EP	Articulación del procedimiento de PQRS, el programa de defensor del televidente y la página web.	

Consolidación del documento

Seguimiento de la Estrategia

Original firmado.

Original firmado.

Nombre: Fernando Yarpaz

Nombre: Carlos Alberto Cruz Rivera

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo

Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno