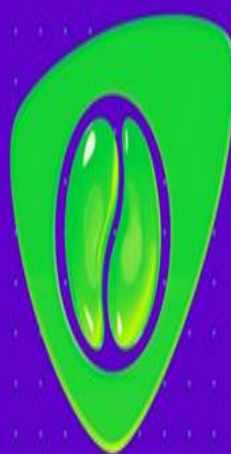


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019



Telecafé
"Expresión de lo nuestro"

@canaltelecafe



Telecafé TV



	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 2 de 22

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD.....	4
1.1. Quiénes somos?.....	4
1.2. Direccionamiento Estratégico	4
1.3. Componentes Éticos	5
1.4. Política Integrada de Gestión	6
2. ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	6
2.1. Objetivo General.....	7
2.2. Objetivo Específicos	7
2.3. Alcance.....	7
3. FUNDAMENTO LEGAL	7
4. COMPONENTES DEL PLAN.....	9
4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: <i>Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos</i>	9
4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	17
4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	20
4.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	22

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 3 de 22

INTRODUCCIÓN

La Sociedad de Televisión de Caldas, Quindío y Risaralda, Telecafé Ltda., acogíendose a lo planteado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra del servicio público de televisión, traduciéndose en acciones puntuales para lograr la competitividad del Sector Público, a través de una administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y lograr la efectividad de sus derechos.

Es así como nuestro Canal, define el Plan anticorrupción de la entidad, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, el cual contiene los siguientes componentes:

- Estrategia de identificación de Riesgos anticorrupción y acciones para su manejo.
- Estrategia Antitrámites.
- Estrategia para la rendición de cuenta institucional.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 4 de 22

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

1.1. Quiénes somos?

Telecafé es una empresa industrial y comercial del Estado, del Orden Nacional, que presta el servicio televisión pública en la región del Eje Cafetero.


1.2. Direccionamiento Estratégico

Nuestro Objeto Social

El objetivo de Telecafé Ltda., es prestar el servicio público de televisión en el área de cubrimiento legalmente autorizada (Caldas, Quindío y Risaralda) con programas de carácter educativo, cultural, informativo y recreativo, en las frecuencias asignadas, mediante la operación de control de la emisión, transmisión y programación.

Misión

Satisfacer con responsabilidad y respeto las necesidades de entretenimiento, educación e información del televidente; así mismo, ofrecer servicios complementarios según las expectativas de nuestros clientes en operación logística, central de medios, marketing digital, entre otros. Gracias a un excelente grupo humano que con ética, compromiso y profesionalismo, produce, transmite, comercializa programas y presta servicios adicionales con altos estándares de calidad, que contribuyen al desarrollo social, cultural y de integración del Eje Cafetero y Colombia, para la satisfacción de nuestros clientes, socios y colaboradores.

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 5 de 22

Visión

En 2019 Telecafé será una de las mejores opciones de televisión pública que informe, eduque y entretenga con contenidos que caractericen su identidad como agente de integración cultural del Eje Cafetero.


1.3. Componentes Éticos

Principios

- ✓ ***Integridad, transparencia y confianza***
- ✓ ***Orientación a resultados***
- ✓ ***Articulación interinstitucional***
- ✓ ***Excelencia y calidad***
- ✓ ***Aprendizaje e Innovación***
- ✓ ***Toma de decisiones basada en evidencia***
- ✓ ***Identidad regional***

Valores

- ✓ ***Honestidad***
- ✓ ***Respeto***
- ✓ ***Compromiso***
- ✓ ***Diligencia***
- ✓ ***Justicia***
- ✓ ***Pertinencia***
- ✓ ***Disciplina***

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 6 de 22

1.4. Política Integrada de Gestión


Somos TELECAFE, el Canal de Televisión Pública Regional del Eje Cafetero, que informa, educa y entretiene a los televidentes, a través de la producción, programación, emisión, transmisión y comercialización de contenidos que representan la identidad de la Región. Contamos con el liderazgo de la alta dirección en la asignación de recursos, y un equipo humano competente y comprometido con:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Promover iniciativas, hábitos y condiciones para el buen uso y consumo de los recursos.
- Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión.
- Proteger, mantener y mejorar la salud y seguridad de todos sus colaboradores, a través de la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos inherentes a cada una de las labores
- Generar buenas prácticas y actitudes de trabajo seguras por parte de todos los funcionarios, personal en misión y contratistas.
- Cumplir la normatividad legal vigente aplicable, incluyendo las disposiciones específicas de la Organización.

Con la aplicación de esta Política, buscamos ser una de las mejores opciones de televisión pública regional, que impacte el entorno a través de contenidos que caractericen su identidad como agente de integración cultural y en pro del desarrollo sostenible de la Región.

2. ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Nuestro canal regional busca ser garante de la lucha anticorrupción y de mejorar día a día el servicio social que debemos cumplir como empresa del estado, en especial en todo lo relacionado con el servicio al ciudadano, es por ello que no sólo presentamos este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como un documento más, sino que lo

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 7 de 22

adoptamos como una carta de navegación bajo la cual basaremos todo nuestro actuar, con el fin de optimizar los procesos y mejorar continuamente la atención.

Telecafé ha definido los siguientes objetivos y alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2.1. Objetivo General

Adoptar en Telecafé el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2. Objetivo Específicos

- ✓ Construir el mapa de riesgos de corrupción de Telecafé.
- ✓ Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano.


2.3. Alcance

El presente Plan aplicará para todos los actos que desarrolle Telecafé, pues siempre se basarán en la transparencia y responsabilidad requerida para mitigar los riesgos de corrupción, buscando en todo momento mejorar nuestra prestación del servicio.

3. FUNDAMENTO LEGAL

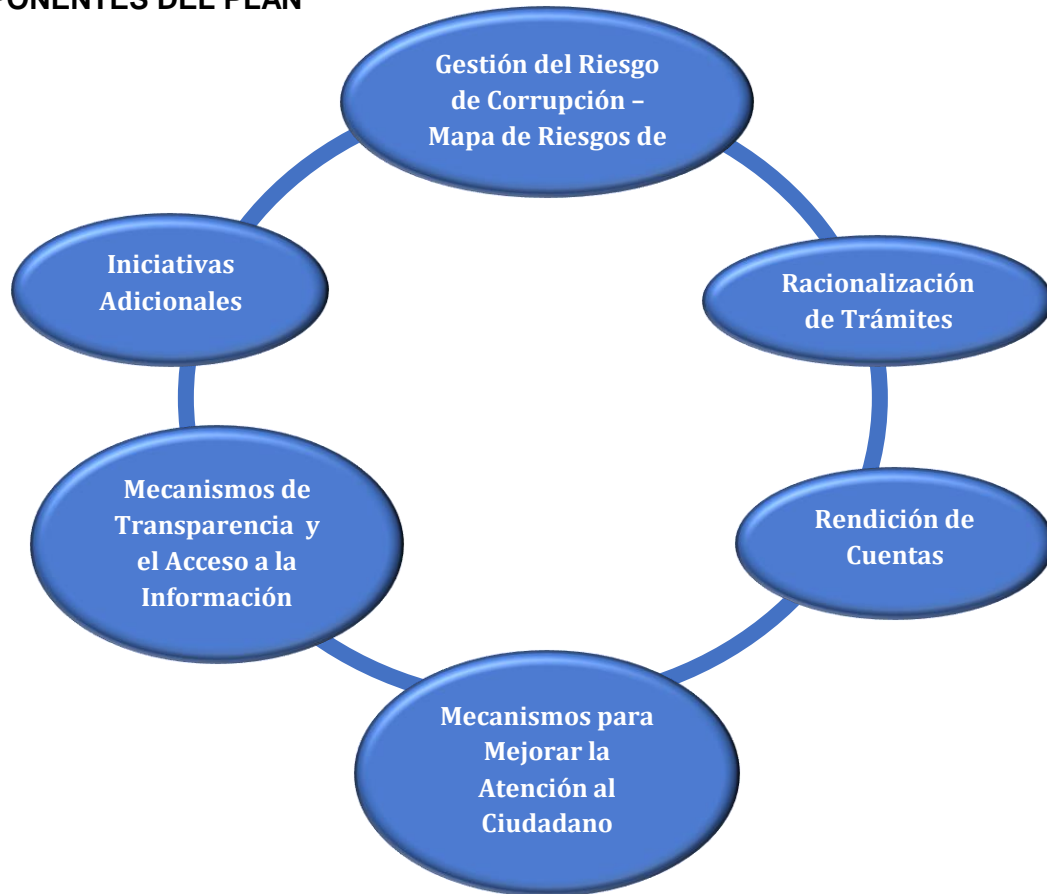
Telecafé fundamentará el presente Plan en la normatividad que sobre la materia aplique, entre las que se encuentra:

- ➔ Constitución Política de Colombia
- ➔ Ley 87 de 1993. Sistema de Control Interno

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 8 de 22

- ➔ Ley 90 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública.
- ➔ Ley 489 de 1998, en lo relacionado con la Democratización de la Administración Pública.
- ➔ Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario.
- ➔ Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas.
- ➔ Ley 1150 de 2007. Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- ➔ Ley 1474 de 2011. Por medio de la cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Estatuto Anticorrupción.
- ➔ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ➔ Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ➔ Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ➔ Decreto Ley 19 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. Ley Antitrámites.
- ➔ Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ➔ Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- ➔ Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015


4. COMPONENTES DEL PLAN




4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: *Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.*

Telecafé desarrolló la identificación, valoración y definición de acciones para el manejo de riesgos derivados de la corrupción, generando a su vez, acciones orientadas a prevenir los riesgos de producción así:


RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONTROLES EXISTENTES	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL		CALIFICACIÓN DEL RIESGO				OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES
			Oportunidad	Riesgo	Preventivo	Correctivo	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN RIESGO		
Deficiente utilización de los recursos asignados por la ANTV para el fortalecimiento de la producción y programación	La no optimización de los recursos asignados al fortalecimiento de la programación puede ocasionar una rejilla de mala calidad	Plan de inversión para la programación		x	x		1	20	20	Moderado	Reducir el riesgo	Control adecuado sobre la ejecución de los recursos asignados a la producción y programación
Uso inadecuado de recursos	Uso inadecuado de los gastos de producción (programas y transmisiones)	PGT		x	x		1	20	20	Moderado	Reducir el riesgo	Diligenciamiento adecuado de los PGT
Uso de equipos para beneficio propio	Uso de los equipos tecnológicos del canal para obtener beneficios propios o de terceros que no son clientes	Control de entrada y salida de equipos		x	x		1	10	10	Tolerable	Reducir el riesgo	Revisión de los formatos de entrada y salida de equipos - inventario de equipos
Intereses particulares o en beneficio de terceros	No facturar o facturar por menor valor	Conciliación entre lo ordenado y lo facturado, incluido la operación logística		x	x		1	10	10	Tolerable	Reducir el riesgo	Revisión de conciliaciones.
Emisión de publicidad no autorizada	Utilizar los contenidos para publicidad sin que genere un beneficio para la Entidad sino particular	Libretos comerciales		x	x		2	10	20	Moderado	Reducir el riesgo	Toda pauta publicitaria ingesteda debe contar con orden de servicio como soporte
Apropiación indebida de recursos	Deficiencia en el control de procesos contractuales	Trámite para contratos con los requisitos de la disponibilidad presupuestal		x	x		2	10	20	Moderado	Evitar el riesgo	Verificar la disponibilidad presupuestal antes de iniciar cualquier contratación
Pérdida económica por peculado	Inadecuado control en los procesos de	Revisoría fiscal		x		x	1	10	10	Tolerable	Reducir el riesgo	Fortalecimiento de las actividades de autocontrol

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 11 de 22

	adquisición de bienes	Contraloría General de la República				x							
Destinación indebida de recursos públicos	Inadecuado manejo de los recursos financieros de la entidad Inadecuada aplicación de la normatividad vigente, manual de contratación y procedimientos asociados.	Proceso de convocatoria - Aplicación del Manual Interno de Contratación		x	x		2	10	20	Moderado	Evitar el riesgo	Publicar los procesos de selección a través del SECOP y el portal web institucional.	
Direccionamiento de contratación a favor de un tercero	Tráfico de influencias para favorecer a un tercero	Control de los términos de contratación		x	x		2	10	20	Moderado	Evitar el riesgo	Términos de convocatorias - Lineamientos del Manual Interno de Contratación - Aplicación en el Secop	
Manejo indebido del presupuesto de los proyectos (Línea complementaria de negocios)	1. Incumplimientos en los pagos 2. hallazgos en las auditorias. 3. Incumplimiento en la ejecución de los proyectos por falta de capacidad financiera para responder con la prestación de los servicios contratados	Desarrollo de auditorías internas y externas		x	x		2	20	40	Importante	Evitar el riesgo	Revisión de presupuesto, ofertas desagregadas.	

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 12 de 22

Falta de control sobre los bienes	La falta de control y las pocas medidas de seguridad para su protección hace frecuente la pérdida de bienes / Pérdida de inventario / utilización de los bienes del Estado para actividades particulares /Inventario obsoleto permiten que se presente detrimento patrimonial	Programa de seguros / Vigilancia privada / Inventario de activos / Plan de emergencias		x	x		2	10	20	Moderado	Reducir el riesgo	Diseño y aplicación de directrices encaminadas a prohibir el transporte de los equipos del Canal en horario nocturno, así como requerir el pago de póliza de transporte de equipos a zonas diferentes al Eje Cafetero
												Inventarios periódicos
												Realización de visita técnica con la compañía de seguros para análisis de riesgos locativos
Uso indebido de bienes	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	Inventario de bienes registrado a cargo del personal de planta. Control de salida de equipos de producción y de oficina.		x	x		1	20	20	Moderado	Reducir el riesgo	Control permanente sobre los equipos, inventario en las tres sedes
Mala selección del personal de planta	Los procesos de selección, incluyendo las instancias gerenciales no cumplen con el rigor técnico y administrativo	Procedimiento de selección y vinculación de personal / Auditorías / Perfil de cargos / Verificación de la información de las hojas de vida		x	x		2	20	40	Importante	Evitar el riesgo	Verificación de los perfiles establecidos por la entidad al momento de realizar una contratación


	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 13 de 22

Incumplimiento del principio de planeación presupuestal y contractual	Destinación de recursos de Telecafé hacia actividades que no están planificadas dentro de los planes y programas y no se relacionan con su misión y con el desarrollo de las funciones institucionales, incurriendo en detrimento patrimonial	Planeación presupuestal atendiendo el plan estratégico el cual es aprobado por la Junta Regional de Socios.		x	x		1	20	20	Moderado	Reducir el riesgo	Control y seguimiento a la ejecución presupuestal
Peculado por uso inadecuado de bienes y servicios	Inadecuado manejo de los recursos financieros de la entidad	Conciliaciones mensuales, arquezos de caja menores, auditorias		x	x		2	10	20	Moderado	Evitar el riesgo	Verificación de las conciliaciones de las diferentes cuentas
Inadecuada planeación de adquisición de bienes y servicios	Adquisición de bienes y servicios innecesarios o sin presupuesto o que exeso este	Elaboración de presupuesto anual y plan de compras		x	x		2	10	20	Moderado	Reducir el riesgo	Seguimiento a la ejecución presupuestal
Pérdida de recursos por inadecuada planeación presupuestal	Desconocimiento de principios básicos en la elaboración del presupuesto y la gestión financiera	Procedimiento de Presupuesto / Revisoría Fiscal / Contraloría / Auditorías		x		x	1	20	20	Moderado	Reducir el riesgo	Proyecto de presupuesto con base en las necesidades de la entidad

Medidas concretas para mitigar los riesgos


Nuestro Canal ha implementado medidas concretas para mitigar los riesgos, tales como:

- Divulgar periódicamente el Estatuto Anticorrupción a cargo de la Oficina de Control Interno.
- Invitaciones públicas a cotizar, las cuales son publicadas en página web, que permiten una participación abierta para aquellos proveedores de bienes, servicios y obras.
- Implementación del control de requisitos de contratos, de tal manera que sirva de guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.
- Identificación de posibles riesgos derivados de la línea complementario de negocios (operación logística)
- Compra de Pólizas que permitan proteger a la empresa de posibles eventualidades y que los bienes tengan una cobertura total de protección.
- Como parte de los controles que deben tener los contratos en nuestra entidad, todo el proceso contractual se respalda mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.
- Implementación del Plan de Mejora, a partir de los hallazgos de la Contraloría General de la República, Revisoría Fiscal y cualquier ente auditor.
- Implementación de acciones, preventivas, correctivas y de mejora acorde con los hallazgos de las auditorías internas y externas, definidas por el Sistema de Gestión de calidad.
- Plan de auditorías que permiten realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejora continua.

	Telecafé Ltda.		Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Página 15 de 22

- ➔ La entidad ha adquirido un software especializado para el desarrollo, administración y soporte del sistema financiero que consta de 5 módulos (presupuesto, cartera, contabilidad, nómina e inventarios) - SIIGO –.
- ➔ Se realizan periódicamente copias de seguridad para garantizar el sostenimiento y soporte en el tiempo de los procesos.
- ➔ Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página WEB de la entidad se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS).
- ➔ Fomentar el control ciudadano a través del procedimiento de PQRS.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Contar la política de Administración del Riesgo de TELECAFÉ</i>	Política de Administración del Riesgos	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
	1.2	<i>Socializar la Política de Administración de Riesgos</i>	Socialización de Política entre servidores del Canal	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Líderes de procesos	31/03/2019
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de TELECAFÉ</i>	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
	3.2	<i>Difundir el Mapa de Riesgos de corrupción de Telecafé para conocimiento y control al interior de la entidad</i>	Socialización entre los servidores del Mapa de Riesgos de la Entidad	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Monitorear y revisar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción.</i>	Monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de procesos	31/12/2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informes de evaluación y seguimiento al mapa de riesgos	Asesor de Control Interno	31/12/2019

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 16 de 22


4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Telecafé acogiendo a lo planteado en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Ley 019 de 2012 y buscando lograr la racionalización y simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública; ha adelantado las siguientes estrategias, con el fin identificar los trámites y priorizarlos de acuerdo con los factores externos e internos para: disminuir costos, tiempos, pasos innecesarios, uso de las tecnologías de la información y satisfacción del usuario, así:

- Se estableció la venta única de correspondencia para el redireccionamiento de correspondencia.
- Se implementó el software ADMIARCHI para el registro y seguimiento de la correspondencia que ingresa al Canal como la que sale.
- Implementación de un Plan de eficiencia administrativa, dentro de la iniciativa de cero papel impulsada por el Gobierno Nacional.
- Rediseño de la página web institucional, con el fin de mejorar la interactividad y la participación de la ciudadanía en general.
- Instalación de buzones de sugerencias en las tres sedes del Canal, para facilitar el trámite de las PQRS para aquellas personas que no las tramitan a través del link de la página web.
- Fortalecimiento de la línea 01800 a través de la promoción institucional.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Telecafé en aras de garantizar la transparencia de todas sus actuaciones y teniendo en cuenta el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se plantea realizar como mínimo una rendición de cuentas al año, la cual contendrá cada uno de los componentes de las mismas, es decir: Información, Diálogo e Incentivos o Sanciones; para ello, utilizará los medios disponibles para realizar la difusión adecuada de ésta, al igual que incentivar la participación ciudadana.

	Telecafé Ltda.		Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Página 17 de 22

De igual forma para Telecafé la Rendición de Cuentas es un proceso continuo y permanente y se tomará como un proceso transversal que permita mantener a los grupos de interés informados sobre las gestiones adelantadas dentro del Canal; por lo tanto, utilizará los diferentes mecanismos para dar a conocer los resultados de la gestión de la Entidad a través de reuniones con los gremios, reuniones con los Canales Regionales, Rendición de Cuentas a la Junta Regional Administradora, generación de espacios para la ciudadanía, actualización permanente de la información en la página web de la Entidad.

La Rendición de Cuentas de Telecafé tendrá como principios la información oportuna, veraz, completa, procesable y disponible.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	<i>Publicar los informes de gestión, ejecución presupuestal de la entidad y Estados Financieros</i>	Informes de Gestión, Ejecución presupuestal y Estados Financieros publicados	Líderes Direccionamiento Gestión de Recursos	31/03/2019
	1.2	<i>Actualizar la página Web de la entidad con información de interés público</i>	Registros página web	Líder Direccionamiento	31/12/2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	<i>Realizar ruedas de prensa con medios de comunicación para brindar información sobre las gestiones adelantadas dentro del Canal</i>	Ruedas de prensa	Líder Direccionamiento	31/12/2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Realizar un diagnóstico sobre los resultados de la encuesta de percepción del cliente externo que sean útiles para el fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas</i>	Diagnóstico de resultados de encuestas	Líder Direccionamiento	31/12/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	<i>Divulgación del informe de Rendición de Cuentas en la página web de la Entidad</i>	Publicación del informe de Rendición de Cuentas	Líder Direccionamiento	31/12/2019

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 18 de 22


4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

TELECAFÉ desde la alta gerencia, se compromete a desarrollar iniciativas para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, con el fin de mejorar la atención al ciudadano, es así como a través de distintos canales se desarrollan las siguientes estrategias:

- Procedimiento interno para trámite adecuado de las PQRS que son recepcionadas.
- Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley.
- Elaboración de informes periódicos sobre las PQRS
- Protección de datos personales
- Infraestructura adecuada para garantizar el acceso a cualquier ciudadano, incluyendo personas en situación de discapacidad.
- Línea de gratuita de atención 01 8000 12 72 22
- Emisión del programa Telecafé TeVe - Defensor del Televidente – telecafeteve@tecafe.tv
- Información general de Telecafé actualizada permanentemente a través de su página web www.telecafe.gov.co
- Correo electrónico para las PQR – pqr@telecafe.tv y formulario en línea a través de nuestra página institucional.

Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, reclamos y solicitudes

Telecafé cuenta con un procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, cuyo alcance va desde la llegada de una petición, queja o reclamo por parte de personal externo al Canal, hasta el seguimiento a las acciones tomadas para eliminar la causa de su aparición. Las condiciones generales que son tenidas en cuenta en este procedimiento son las siguientes:

	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 19 de 22

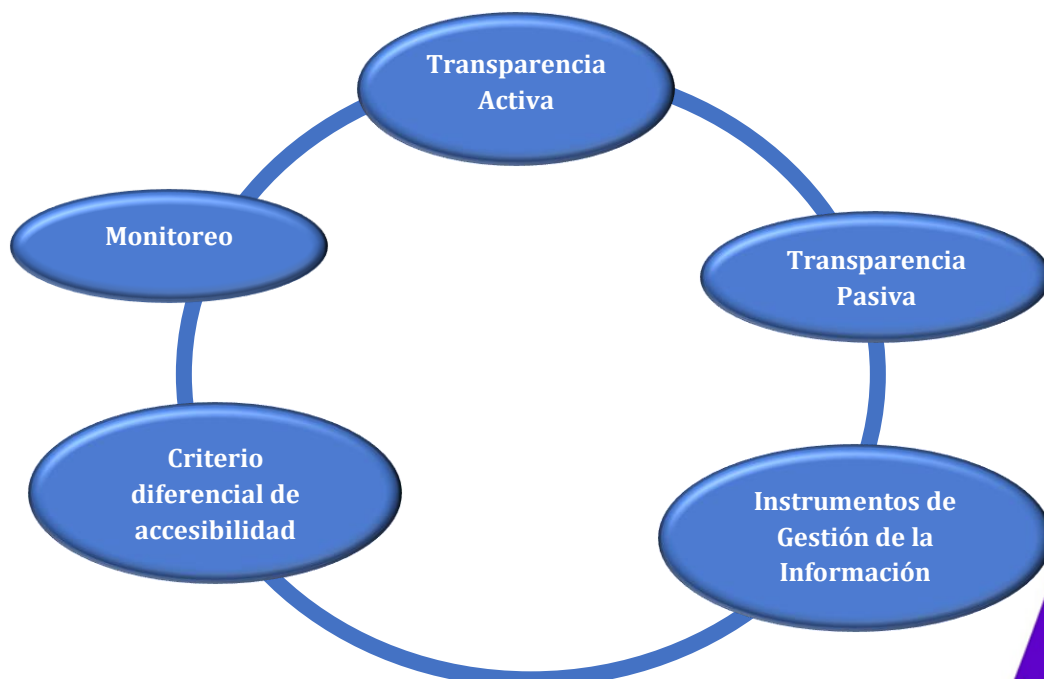
- ➔ Las Peticiones que sean recibidas por Telecafé, serán tramitadas como Derechos de Petición y dada su naturaleza, su trámite y respuesta estarán a cargo de la Secretaría General directamente. El tiempo máximo de respuesta será el establecido por la Ley.
- ➔ Las acciones tomadas frente a las peticiones, quejas o reclamos que ameriten el registro de una acción correctiva, preventiva y de mejora, se tramitarán de acuerdo con el procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- ➔ Cuando las peticiones, quejas o reclamos son detectadas en las ciudades de Pereira o Armenia, éstas serán remitidas a la sede Manizales.
- ➔ Telecafé realizará la debida difusión de este mecanismo de participación.


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 <i>Realizar un diagnóstico del estado actual de la prestación de servicios y atención al ciudadano e implementar un plan de mejoramiento en caso de ser necesario</i>	Diagnóstico realizado	Líder Direccionamiento	31/03/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 <i>Realizar encuesta de satisfacción del cliente por servicio prestado en casos de producciones especiales con el fin de verificar la calidad de la prestación del servicio de manera inmediata y tomar las acciones correctivas, en caso de ser necesario.</i>	Encuesta de satisfacción del cliente para producciones especiales	Líder Comercialización y Mercadeo	31/12/2019
	2.2 <i>Revisión de los canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</i>	Revisión canales de atención	Líder Comercialización y Mercadeo	31/12/2019
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 <i>Implementar entre los servidores de la Entidad una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al ciudadano</i>	1 Campaña	Líder Gestión Humana y Administrativa	31/12/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 <i>Revisar los mecanismos para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias</i>	1 Procedimiento Actualizado	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019

	4.2	<i>Revisar y actualizar (en caso de ser necesario) la política de protección de datos personales</i>	1 Política de protección de datos	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
	4.3	<i>Publicación en la página web de la entidad la carta del trato digno</i>	1 Publicación de carta del trato digno	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	<i>Publicación en la página web de la entidad la caracterización de grupos de interés de la Entidad</i>	Grupos de interés de la Entidad caracterizados	Líder Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019

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

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y Decreto Reglamentario 1081 de 2015, con el fin de fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos; por lo tanto, a continuación, se describen las estrategias para la implementación de medidas que garanticen la transparencia y acceso a la información pública:




	Telecafé Ltda.	Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Página 21 de 22

TELECAFÉ consciente de la importancia de garantizar transparencia y del derecho de acceso a la información pública, brinda mecanismos para la transparencia y acceso a la información a través de:

- ➔ Generando entre los servidores del Canal una cultura de transparencia
- ➔ Divulgación proactiva de la información a través de la página web www.telecafe.gov.co
- ➔ Publicación de información sobre la contratación de nuestra Entidad
- ➔ Respondiendo responsablemente las PQRS que se radican en el Canal y de manera oportuna.
- ➔ Publicación periódica sobre un informe de las PQRS radicadas en el Canal.
- ➔ Se están articulando los instrumentos para adecuar el Programa de Gestión Documental de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 2609 de 2012 y los parámetros del Archivo General de la Nación.
- ➔ Está en desarrollo el programa de Gobierno en Línea.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	<i>Revisar que la información publicada en la página web de la entidad esté cumpliendo con la ley 1712 de 2014 artículo 9 y de la estrategia Gobierno en Línea</i>	Verificación de información en la página web	Sección de "Transparencia y acceso a la información pública" con información actualizada	Líderes de los procesos	31/12/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	<i>Diseñar campañas institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia</i>	Implementación de campañas institucionales	Realización de dos campañas	Todos los procesos	31/12/2019

	Telecafé Ltda.		Fecha: 22-enero-2019
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 09
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Página 22 de 22

	2.2	<i>Implementar una adecuada gestión de las PQRS</i>	Procedimiento de PQRS actualizado	Un documento elaborado	Líderes Direccionamiento Asesoría y Apoyo Jurídico Evaluación, Control y Mejora	31/03/2019
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Elaboración y aprobación de Acto Administrativo que adopta los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la Entidad</i>	Resolución que adopta los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la Entidad	Una Resolución	Líderes Direccionamiento Asesoría y Apoyo Jurídico Evaluación, Control y Mejora	31/12/2019
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Identificar los grupos de interés, Realizar la caracterización de usuarios y Documentar la Caracterización de usuarios</i>	Documento de caracterización de usuarios	Un Documento elaborado	Líderes Direccionamiento Asesoría y Apoyo Jurídico Evaluación, Control y Mejora	31/12/2019
	4.2.	<i>Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.</i>	Canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad	100% de closed caption de la programación del canal	Líderes Direccionamiento Área Tecnológica e Innovación	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<i>Generar un informe periódico sobre las PQRS recibidas y tramitas por la entidad de acuerdo con la normatividad</i>	Documento del informe de PQRS	Informe	Líder Direccionamiento	31/12/2019

4.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Telecafé comprometido con las buenas prácticas éticas y contra la lucha anticorrupción, ha acogido el Código de Integridad dispuesto por MIPG y cuenta con código de buen gobierno, que sirven de base para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos; entre los que se destaca los lineamientos frente a los conflictos de intereses.