

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

Entidad: TELECAFÉ LTDA.
 Vigencia: 2018



Fecha de publicación 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Componente: 1 - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Seguimiento 1 OCI		
Fecha seguimiento: 31 de diciembre de 2018		Observaciones
Componente 1	Actividades programadas	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<i>Contar la política de Administración del Riesgo de TELECAFÉ</i>	Se cuenta con la Política de Administración del Riesgo
	<i>Socializar la Política de Administración de Riesgos</i>	Se socializó la política de Administración del Riesgo
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	El mapa de riesgos asociados a corrupción se actualizó en el mes de septiembre
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	<i>Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de TELECAFÉ</i>	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en la página de la Entidad
	<i>Difundir el Mapa de Riesgos de corrupción de Telecafé para conocimiento y control al interior de la entidad</i>	Se encuentra socializado el Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la Entidad
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	<i>Monitorear y revisar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción.</i>	La medición se realiza con corte semestral
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	<i>Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	La medición se realiza con corte semestral

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Entidad: TELECAFÉ LTDA.

Vigencia: 2018



Fecha de publicación 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Componente: 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS

Seguimiento 1 OCI		
Fecha seguimiento: 31 de diciembre de 2018		
Componente 3	Actividades programadas	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	<i>Publicar los informes de gestión, ejecución presupuestal de la entidad y Estados Financieros</i>	Se encuentran publicados en la página web
	<i>Actualizar la página Web de la entidad y redes sociales con información de interés público</i>	Constantemente se publica por redes sociales, página web y promos del Canal información de interés para el público
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<i>Realizar ruedas de prensa con medios de comunicación para brindar información sobre las gestiones adelantadas dentro del Canal</i>	Se vienen adelantando ruedas de prensa en los diferentes medios y con diferentes grupos en las tres sedes del canal.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<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>	Se realizó la encuesta de satisfacción del cliente externo, el cual reposa en el área comercial
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<i>Divulgación del informe de Rendición de Cuentas en la página web de la Entidad</i>	Se publicó el informe de Gestión de la vigencia 2017 en la página web de la Entidad. En el mes de febrero se publicará el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2018

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Entidad: TELECAFÉ LTDA.
 Vigencia: 2018
 Fecha de publicación: 31 DE DICIEMBRE DE 2018
 Componente: 4 - SERVICIO AL CIUDADANO



Seguimiento 1 OCI		
Fecha seguimiento: 31 de diciembre de 2018		Observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Actividades programadas	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<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>	El procedimiento de PQRSF se encuentra actualizado de acuerdo con la normatividad en la materia
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	<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>	La encuesta de satisfacción del cliente está siendo utilizada para la prestación de servicios de producciones especiales
	<i>Revisión de los canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</i>	*El canal dispone de una persona dedicada a recibir y canalizar las PQRS * La Página web de Telecafé cuenta con formulario en línea para el diligenciamiento de las PQRS *Se cuenta con correo electrónico específico para recibir las PQRS *Se vela por la correcta y pronta respuesta a las PQRS *Se tienen instalados buzones de sugerencias en las tres sedes de Telecafé *Se diseñó formato para el diligenciamiento de lasPQRSF que se reciban telefónica o verbalmente
Subcomponente 3 Talento humano	<i>Implementar entre los servidores de la Entidad una campaña institucional de cultura de servicio para la atención al ciudadano</i>	Está pendiente la realización de la campaña
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	<i>Revisar los mecanismos para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias</i>	Se revisan constantemente los formatos y procedimientos para la atención de PQRSF
	<i>Revisar y actualizar (en caso de ser necesario) la política de protección de datos personales</i>	La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de Telecafé se adoptó mediante Resolución No. 038 de 2018
	<i>Publicación en la página web de la entidad la carta del trato digno</i>	Se encuentra publicada en la página web de la entidad la carta al trato digno
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	<i>Publicación en la página web de la entidad la caracterización de grupos de interés de la Entidad</i>	Se encuentra publicada en la página web de la entidad los grupos de interés

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Entidad: TELECAFÉ LTDA.
 Vigencia: 2018



Fecha de publicación: 31 DE DICIEMBRE DE 2018
 Componente: 5 - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Seguimiento 1 OCI		
Fecha seguimiento: 31 de diciembre de 2018		
Componente 5	Actividades programadas	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	<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>	La página web de la entidad cuenta con el link de transparencia y acceso a la información pública y cumple con lo exigido en la ley
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	<i>Diseñar campañas institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia</i>	Se realizan de manera periódica
	<i>Implementar una adecuada gestión de las PQRSF</i>	Se actualizó el procedimiento para el manejo de PQRSF, así como los canales de atención.
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<i>Elaboración y aprobación de Acto Administrativo que adopta los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la Entidad</i>	Pendiente por realizar esta actividad
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	<i>Identificar los grupos de interés, Realizar la caracterización de usuarios y Documentar la Caracterización de usuarios</i>	Se tienen identificados los grupos de interés de la Entidad
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	<i>Identificar los grupos de interés, Realizar la caracterización de usuarios y Documentar la Caracterización de usuarios</i>	Se encuentran identificados y publicados en la página web
	<i>Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.</i>	Se cumple con el porcentaje de programación con algún sistema de acceso para población con discapacidad auditiva (closed caption, lenguaje de seña, subtítulos)
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<i>Generar un informe periódico sobre las PQRS recibidas y tramitas por la entidad de acuerdo con la normatividad</i>	Se tiene el informe correspondiente al primer trimestre de la vigencia