

# PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

Versión N°1

Medellín. Enero 2018

## Contenido

|  |   |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN .....   | 3 |
| 2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018.....                                | 4 |
| 3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....  | 4 |
| 4. ALCANCE.....  | 4 |
| 5. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO .....  | 4 |
| 6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE<br>TELEMEDELLÍN. ....                 | 5 |
| 7. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....                                     | 5 |
| 8.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar<br>los riesgos..... | 6 |
| 8.2 Racionalización de Trámites.....   | 7 |
| 8.3 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas .....   | 7 |
| 8.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano .....   | 8 |
| 8.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....  | 8 |



## INTRODUCCIÓN

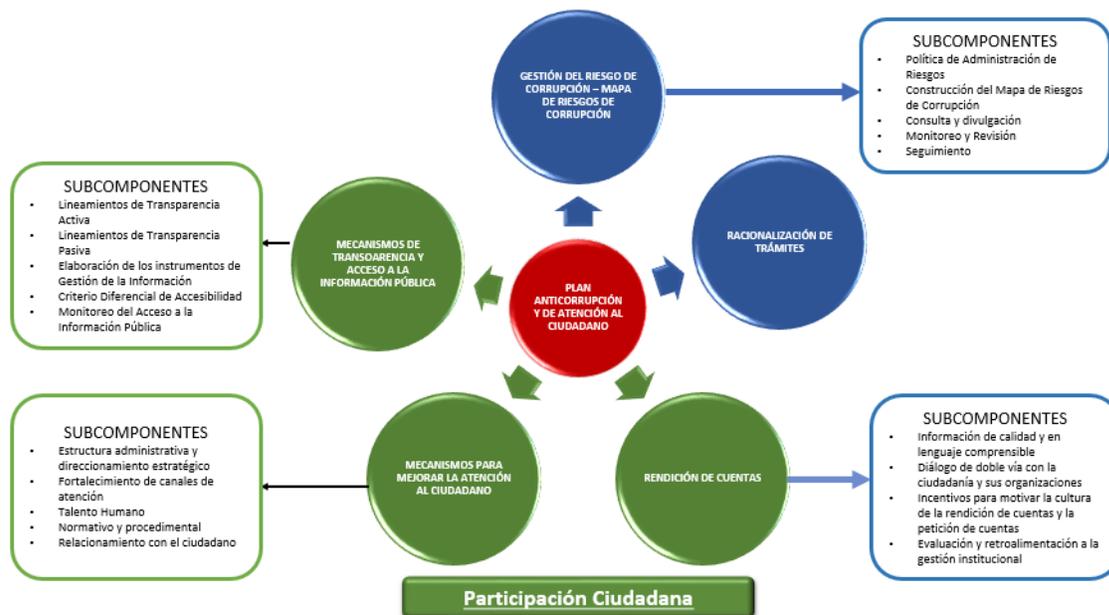
Según los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo 2016-2019, Teledellín implemento dentro de los planes de acción estrategias y acciones encaminadas a fortalecer la transparencia, la participación y la inclusión de la ciudadanía y las partes interesadas en la gestión del Canal.

La Dirección de Planeación como responsable de la elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2018 incluyó dentro del Plan de Desarrollo la Dimensión 6. “Fortalecemos a Teledellín.” Los componentes de “Rendición de Cuentas” y “PQRSF”, estrategias para establecer mecanismos de ejecución para la rendición de cuentas y atención al ciudadano, que aporten a los ejercicios de transparencia del Canal. En estas se incluyeron actividades enfocadas al desarrollo de los componentes del **Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana**.

Adicionalmente, se pretende visibilizar y fortalecer la participación ciudadana, dentro del plan de desarrollo de Teledellín.

Componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Gráfico N° 1: Componentes del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana**



## 2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan a Telemedellín la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo del Canal; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones; establecer ideales para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno.

## 3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por Telemedellín, encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, generando confianza en un espacio para la comunidad cultural y social.

## 4. ALCANCE

El “**Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2018**” aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones de Telemedellín

## 5. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011” Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 73.
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”

- 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”
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

## 6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE TELEMEDELLÍN.

En Teledellín nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los principios que se establezcan en el modelo de gobierno corporativo que está definido como meta en el 2018 del plan de desarrollo, en su dimensión 6 “Fortalecemos a Teledellín.”

En Teledellín mantenemos nuestro compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta, para lo cual se establecen las siguientes medidas:

- Análisis permanente e identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores corporativos.
- Ejecución de una rendición de cuentas efectiva.
- Fortalecimiento del procedimiento de las PQRSF
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web.

## 7. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para el 2018 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca dentro del Plan de Desarrollo 2016-2019

La metodología desarrollada por Teledellín para la formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2018 contempló las siguientes etapas:

La Dirección de Planeación se encarga de elaborar y consolidar de manera anual el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, ejecutando las siguientes actividades:

- Definición de los lineamientos para la formulación de la planeación del Canal 2018.

- Elaboración de los planes de acción de las dependencias para la vigencia 2018 teniendo como base las políticas del Plan de desarrollo 2016-2019
- Identificación de los riesgos del Canal y consolidación del mapa de riesgos.
- Identificación de los riesgos de corrupción y consolidación del mapa de riesgos de corrupción.
- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias del Canal del componente de Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Identificación de los trámites del Canal y elaboración de la Estrategia de Racionalización de Trámites
- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias del Canal del componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

La Jefe de la Oficina de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento de la implementación del plan con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y realizar la publicación del informe en la página web del Canal.

## 8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 8.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos

Una de las funciones principales de la Oficina de Control Interno Disciplinario es la de garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de todos los servidores públicos del Canal, aplicando acciones preventivas y correctivas. Durante el año 2017 no se presentaron denuncias de corrupción en el Canal.

Telemedellín, en el marco del Sistema de Gestión de la calidad (SGC); desde su implementación en el año 2008, ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos, dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía de Administración de riesgos del DAFP, la norma Técnica NTC-ISO 31000 y la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia.

Para la aplicación del lineamiento la Dirección de Planeación brinda acompañamiento permanente a las dependencias mediante capacitación y jornadas de formulación, monitoreo y actualización de los riesgos. De acuerdo con lo anterior, para 2018 se identificaron un total de 34 riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Una vez identificado el total de riesgos del Canal, se procedió a revisar los riesgos de corrupción que se identificaron en los procesos. De acuerdo con lo anterior, para 2017 se analizaron y evaluaron 21 riesgos de corrupción.

| Proceso                                | Corrupción |
|--|------------|
| Gestión técnica                        | 0          |
| Gestión jurídica                       | 3          |
| Gestión humana                         | 1          |
| Direccionamiento estratégico           | 4          |
| Gestión de producción                  | 0          |
| Gestión de programación y distribución | 2          |
| Comunicaciones y mercadeo              | 3          |
| Gestión administrativa y financiera    | 4          |
| Gestión de agencia y central de medios | 4          |
| <b>TOTAL RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>   | <b>21</b>  |

Finalmente, de acuerdo a los lineamientos del canal, se priorizan para intervención a través de acciones, 3 riesgos de corrupción.

A partir de los riesgos identificados, el Canal cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual hace parte integral de este plan.

Así mismo, desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento al mapa de riesgos institucional y al mapa de riesgos de corrupción de manera trimestral, la Oficina de Control Interno se encarga de evaluar la aplicación de la política para la administración del riesgo de la Entidad.

Para este componente las acciones a desarrollar en la vigencia 2018 se encuentran en el anexo de este documento.

## 8.2 Racionalización de Trámites

Telemedellín revisa de manera permanente el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los mismos, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o respuesta y automatizándolos.

A la fecha no se tienen trámites y procedimientos. A partir de la aplicación del Plan de desarrollo se tiene un procedimiento administrativo que requiere de racionalización, este proyecto es el “Tour Telemedellín” que brinda a los colombianos y extranjeros la oportunidad de realizar un recorrido por las zonas definidas en el Canal, para que puedan conocer de primera mano cómo se hace televisión pública, donde podrán conocer como se realizan los procesos audiovisuales, cuál es el desarrollo tecnológico detrás de una imagen de televisión, descubriendo actividades interactivas, museología y espacio de experiencias reales en vivo y siendo parte de ellas. Este abrió sus puertas desde el 6 de diciembre de 2017.

## 8.3 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Con el objetivo de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas desde el Canal y fortalecer y visibilizar la relación con los clientes y ciudadanía en general, desde la Dirección de

Planeación se abordará el desarrollo de un documento que permita tener los lineamientos para la ejecución de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Hasta hoy se tienen definidas las acciones en el plan de desarrollo y están incorporadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La estrategia está fundamentada en el uso de los medios propios los cuales se han considera óptimos para el acercamiento e interacción con la comunidad.

#### 8.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Desde el Canal se han fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos que establecen dichas políticas, y ha generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

En el marco del actual plan, se pretende hacer seguimiento a las mejoras implementadas y ajustar los requerimientos que se presenten. Uno de los elementos que se pretende mejorar es el tiempo de respuesta al ciudadano.

#### 8.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

| <b>CRITERIO DE LEY</b>  |
|---|
| Informes de Supervisión   |
| Informe PSQR (Solicitudes y denuncias)  |
| Informes de Gestión, evaluación y Auditoría   |
| Cuadros de clasificación documental Registro de Activos de Información Esquema de publicación índice de información clasificada y reservada con el respectivo acto administrativo |

Se realizarán mesas de trabajo para establecer los mecanismos y criterios a aplicar.

#### 9. RECURSOS POR COMPONENTE

Al plan no se le asignan recursos adicionales a los que tiene el Canal en el desarrollo propio de su Misión

#### 10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018.

Se adjunta cronograma – Dirección de Planeación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
TELEMEDELLÍN  
VIGENCIA 2018

| Componente  | Actividad Programadas   | Meta o producto  | Responsable  | Fecha Prevista   | OBSEVACION  |   |
|---|---|--|--|--|---|---|
| Gestión del Riesgo de Corrupción  | 1.1 Actualizar de la política de riesgos de corrupción  | Política de riesgos de corrupción actualizada  | Dirección de Planeación  |  | Vigente   |   |
|   | 1.2 Socializar la política de riesgos de corrupción en el Comité de Dirección   | Política de riesgos de corrupción socializada  | Dirección de Planeación  | Junio de 2018  | Realizar socialización en el primer semestre        |   |
|   | 1.3 Ajustar la política de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los Comité de Dirección  | Política de riesgos de corrupción ajustada   | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Realizar si se reciben observaciones                |   |
|   | 1.4 Publicar la política de riesgos de corrupción   | Política de riesgos de corrupción publicada  | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Publicar si se modifica o actualiza                 |   |
|   | 2.1 Revisar y actualizar los riesgos de corrupción  | Riesgos de corrupción identificados y actualizados   | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Revisar en el primer semestre                       |   |
|   | 2.2 Socializar del mapa de riesgos de corrupción con los Comité de Dirección  | Mapa de riesgos de corrupción socializado  | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Realizar socialización en la vigencia               |   |
|   | 2.3 Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los Comité de Dirección  | Mapa de riesgos de corrupción ajustado   | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Realizar si se detectan desviaciones                |   |
|   | 2.4 Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo  | Mapa de riesgos de corrupción publicado permanentemente  | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Vigente   |   |
|   | 3.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo  | Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente  | Dirección de Planeación  | Enero de 2018  | Ejecuar despues de cada revisión y actualización    |   |
|   | 3.2 Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo  | Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente  | Dirección de Planeación  | Permanente   | Vigente   |   |
|   | 4.1 Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción  | Riesgos de corrupción administrados  | Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
|   | 4.2 Garantizar controles eficaces y eficientes  | Controles eficaces y eficientes  | Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
|   | 4.3 Detectar cambios en el contexto interno y externo   | Análisis del contexto actualizado  | Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
|   | 4.4 Identificar riesgos emergentes  | Riesgos de corrupción emergentes identificados   | Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
|   | 4.5 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción   | Mapa de riesgos de corrupción ajustado   | Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
|   | Racionalización de Trámites   | 4.6 Monitorear mensualmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y reorientar a los líderes de proceso   | Reporte de monitoreo mensual   | Dirección de Planeación  | Mensual   | Se realizará acorde a la definición                 |
| 5.1 Realizar análisis de causas y controles - Riesgos de Corrupción                                   |   | Informe cuatrimestral  | Oficina de Control Interno   | Junio de 2018  | Vigente   |   |
| Racionalización de Trámites   | 5.2 Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados - Riesgos de Corrupción   | Informe cuatrimestral  | Oficina de Control Interno   | Junio de 2018  | Se realizará el seguimiento semestralmente          |   |
|   | 1.1 Identificación de Trámites  | Inventario de Servicios a la Ciudadana<br>Proceso del Canal  | Dirección de Planeación<br>Dirección Administrativa y Financiera   | Junio de 2018  | Se tienen identificados los tramites que aplican    |   |
| Rendición de Cuentas  | 1.2 Priorización de Trámites  | Programa de Actividades<br>Estrategias de Racionalización  | Dirección de Planeación<br>Dirección Administrativa y Financiera   | Junio de 2018  | Se revisará la priorización en forma semestral      |   |
|   | 1.3 Racionalización de Trámites   | Servicios Optimizados  | Dirección de Planeación<br>Dirección Administrativa y Financiera   | Junio de 2018  | Se revisará en forma semestral los avances          |   |
|   | 2.1 Interpolandad   | Posible consolidación en Cadena de Servicios<br>Posible constitución de ventanilla Única   | Dirección de Planeación<br>Dirección Administrativa y Financiera   | Permanente   | No aplica para el Canal                             |   |
|   | 1.1 Generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado y cumplimiento de metas   | Informes de calidad dispuestos con oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales  | Dirección de Planeación<br>Comité de Dirección<br>Unidad de Negocios Especiales  | Permanente   | Se realizará conforme a las fechas de producción    |   |
|   | 1.2 Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional   | Información actualizada en la página web   | Dirección de Planeación<br>Comité de Dirección<br>Unidad de Negocios Especiales  | Permanente   | Se realizará conforme a las fechas de producción    |   |
|   | 1.3 Mantener actualizada la página web de rendición de cuentas sectorial en los portales institucionales de la Función Pública y la ESAP  | Información actualizada en la página web   | Dirección de Planeación<br>Comité de Dirección<br>Unidad Administrativa y Financiera   | Permanente   | Se realizará conforme a las fechas de producción    |   |
|   | 1.4 Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés   | 3 informes de seguimiento al plan anticorrupción   | OCI  | Cuatrimestral  | Se realizará conforme a las fechas de producción    |   |
|   | 1.5 Realizar 1 videoclips con informes de avances y resultados del Canal  | 1 videoclips elaborados  | Dirección de Planeación<br>Dirección de Comunicaciones<br>Gerencia   | Septiembre de 2018   | Se ajustará al Plan de desarrollo                   |   |
|   | 1.6 Programas televisivos en directo o pregrabados entre los directivos del canal y ciudadanos y organizaciones sociales para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas mensuales  | 1 programas realizados   | Dirección de Planeación<br>Dirección de Comunicaciones   | Septiembre de 2018   | Se ajustará al Plan de desarrollo                   |   |
|   | 2.2 Comité de Dirección para rendir cuentas sobre los temas de interés de cada equipo   | 2 Comités realizados   | Gerente  | Permanente   | Se realizaran acorde al plan de desarrollo          |   |
|   | 3.1 Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y plan anticorrupción  | Plan actualizado   | Dirección de Planeación  | Octubre de 2018  | Se realizaran acorde al plan de desarrollo          |   |
|   | 3.2 Campaña de información interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas   | 1 campañas realizadas  | Comité de Dirección<br>Dirección de Comunicaciones   | Julio Noviembre  | Se realizaran acorde al plan de desarrollo          |   |
|   | 4.1 Evaluación de los programas realizados con los ciudadanos y organizaciones sociales   | 1 Evaluaciones internas<br>1 Evaluaciones Externas   | Comité de Dirección  | Noviembre de 2018  | Se realizaran acorde al plan de desarrollo          |   |
|   | 4.2 Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados  | 1 encuesta aplicada  | Dirección de Planeación<br>Dirección de Comunicaciones   | Noviembre de 2018  | Se realizaran acorde al plan de desarrollo          |   |
|   | Servicio al Ciudadano   | 1.1 Actualizar el modelo de servicio al Ciudadano  | Modelo de servicio actualizado y aprobado<br>Modelo de servicio implementado de acuerdo con las fases definidas  | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Enero de 2018                                       | Vigente   |
|   |   | 2.1 Actualizar la caracterización de los grupos de interés   | Documento de caracterización actualizado<br>Plataforma de chat de portal ajustada de acuerdo con las necesidades identificadas<br>Procesos para atención al ciudadano a través de los diferentes canales, actualizados e implementados<br>Acuerdos de niveles de servicio, implementados | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación<br>Comité de Dirección<br>Comité de Dirección<br>Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación | Enero de 2018<br>Enero de 2018<br>Enero de 2018     | Vigente<br>Vigente<br>Vigente                       |
| 3.1 Realizar capacitación a todos los servidores del Canal en los protocolos de servicio al ciudadano |   | Servidores capacitados   | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
| 3.2 Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano                 |   | Estrategia de cambio cultural implementada   | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
| 4.1 Implementar la política de protección de datos  |   | Acciones de la política de protección de datos personales, implementadas   | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Permanente   | Vigente   |   |
| 4.2 Rediseñar el informe de PQRSD que contenga todos los requerimientos                               |   | Informe y formato rediseñado e implementado  | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Enero de 2018  | Vigente   |   |
| 4.3 Actualizar el formato de recepción de PQRSD   |   | Manual interno para la gestión de las PQRSD implementado   | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Enero de 2018  | Vigente   |   |
| 4.4 Actualizar el reglamento interno de PQRSD de acuerdo con la normativa vigente                     |   | Informe semestral de resultados de las encuestas de verificación y calidad del servicio aplicadas  | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Enero de 2018  | Vigente   |   |
| 5.1 Aplicar, analizar y reorientar encuestas de verificación y calidad del servicio.                  |   | Encuestas de verificación y calidad del servicio aplicadas   | Comité de Dirección<br>Dirección de Planeación   | Enero de 2018  | Vigente   |   |
| Transparencia y Acceso a la Información   |   | 1.1 Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.   | Diagnóstico realizado  | Dirección de Planeación<br>Secretaría General  | Mayo de 2018  | Se realizará semestralmente                         |
|   |   | 1.2 Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.  | Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web del Canal con la información, actualizada  | Dirección de Planeación<br>Secretaría General  | Mayo de 2019  | Se realizará semestralmente                         |
|   |   | 1.3 Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SICEP  | 100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SICEP  | Grupo de Gestión Humana<br>Grupo de Gestión Contractual  | Mayo de 2019  | Se realizará de acuerdo a las disposiciones de ley  |
|   |   | 1.4 Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOF   | 100% de los contratos registrados en el SECOF  | Grupo de Gestión Contractual   | Mayo de 2020  | Se realizará de acuerdo a las disposiciones de ley  |
|   |   | 2.1 Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQRS de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC   | Formulario implementado  | Dirección de Planeación<br>Secretaría General<br>Dirección de Comunicaciones   | Mayo de 2021  | Se tienen establecido un proyecto para su ejecución |
|   |   | 2.2 Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRS ajustados a la normativa vigente   | Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados   | Dirección de Planeación<br>Secretaría General<br>Dirección de Comunicaciones   | Mayo de 2022  | Se tienen establecido un proyecto para su ejecución |
|   |   | 2.3 Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta | 1 formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información implementado  | Dirección de Planeación<br>Dirección de Comunicaciones   | Mayo de 2023  | Se tienen establecido un proyecto para su ejecución |
|   | 3.1 Revisar y actualizar de ser necesario la resolución de peticiones, quejas y reclamos  | 1 resolución actualizada   | Dirección de Planeación<br>Secretaría General<br>Dirección de Comunicaciones   | Mayo de 2024   | Se tienen establecido un proyecto para su ejecución |   |
|   | 3.2 Actualizar las Tablas de Retención Documental - TRD de acuerdo con el nuevo modelo de operación   | TRD actualizadas   | Dirección Administrativa y Financiera<br>Grupo de Gestión Administrativa y Documental  | Mayo de 2025   | Se tienen establecido un proyecto para su ejecución |   |
|   | 3.3 Revisar y actualizar el registro de activos de información  | 1 registro de activos de información actualizado   | Dirección Administrativa y Financiera<br>Grupo de Gestión Administrativa y Documental  | Mayo de 2026   | Se realizará en forma semestral                     |   |
|   | 3.4 Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada   | Índice de información clasificada y reservada actualizado  | Dirección de Planeación<br>Grupo de Gestión Administrativa y Documental  | Mayo de 2027   | Se realizará en forma semestral                     |   |
|   | 3.5 Revisar y actualizar el esquema de publicación de información   | Esquema de publicación de información actualizado  | Dirección Administrativa y Financiera<br>Grupo de Gestión Administrativa y Documental  | Mayo de 2028   | Se realizará en forma semestral                     |   |
|   | 3.6 Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos legales   | Inventario de información actualizado  | Todas las dependencias   | Mayo de 2029   | Se realizará en forma semestral                     |   |
|   | 4.1 Realizar un diagnóstico de los portales del Canal en materia de accesibilidad web   | 1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado   | Comité de Dirección<br>Dirección de Comunicaciones   | Mayo de 2030   | Se realizará en forma semestral                     |   |
|   | 4.2 Realizar los ajustes a los portales y sistemas de información de acuerdo con la norma técnica   | Capítulo incluido en el informe de PQRS  | Dirección de Comunicaciones  | Mayo de 2031   | Se ajustará de ser requerido                        |   |
|   | 5.1 Incluir en el informe de PQRS el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Capítulo incluido en el informe de PQRS  | Dirección de Comunicaciones  | Mayo de 2032   | Se ajustará de ser requerido                        |   |

