



RESOLUCIÓN No.014 DE 2021

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 del Canal Regional de Televisión Teveandina Ltda.”

La Gerencia del CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA., en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las contenidas en el artículo 28 de los estatutos, y

CONSIDERANDO:

Que la Sociedad Canal Regional de Televisión TEVEANDINA LTDA., es una sociedad entre entidades públicas organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, que tiene carácter de entidad descentralizada indirecta perteneciente al orden Nacional.

Que la Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 establece las directrices para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones y en sus decretos reglamentarios, estableció el proceso de Planeación como parte del Sistema de Control Interno.

Que lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano de TEVEANDINA LTDA. — CANAL TRECE debe estructurarse mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial., con el fin de mejorar la gestión, transparencia y el servicio público a cargo del Canal.

Esta planeación debe ser publicada de acuerdo con la ley 1474 de 2011 en su Artículo 73 menciona que, Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción, en la respectiva entidad, las medidas concretas en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que el proceso de planeación estratégica y la oficina de control interno de la entidad se organiza para cumplir con cada uno de los cinco componentes, el cumplimiento de el mapa de riesgos de corrupción, las estrategias antitramite, mecanismos de mejora de atención al ciudadano, comunicación y participación con el ciudadano.

Así las cosas y con el propósito de garantizar el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales asignadas a TEVEANDINA LTDA. — CANAL TRECE, la Gerencia prevé que la entidad cumpla con lo estipulado en los cinco componentes propuestos en el plan anticorrupción y atención al ciudadano.



Así las cosas, fue dichos planes unificados fueron presentados en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, así como en el Comité de Coordinador de Control Interno, quienes previo a su revisión los días 26 y 29 de enero de 2021 los aprobaron de manera unánime.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Teveandina Ltda. – Canal Trece, la cual hace parte integrante del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Desde el proceso de Planeación implementar y realizar seguimiento con la Oficina de Control Interno a cada uno de los componentes formulados en el cumplimiento del mapa de riesgos de corrupción, las estrategias antitramite, mecanismos de mejora de atención al ciudadano y en la estrategia de participación con el ciudadano.

ARTÍCULO TERCERO: Teveandina Ltda. – Canal Trece, publicará en su página web, a 31 de enero de 2021 el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Así mismo, se publicaran durante la vigencia tres informes en la pagina web, de acuerdo con la siguiente periodicidad:

- Un primer corte a 30 de abril, el cual se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- Un segundo corte a 31 de agosto, el cual se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- Y un tercer corte a 31 de diciembre, el cual se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de enero de la siguiente vigencia.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las demás disposiciones que lleguen a ser contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 29 días del mes de enero de 2021.

GINA ALEJANDRA ALBARRACÍN BARRERA

Gerente

Proyectó y revisó: Giovanni Andres Méndez – Líder Planeación (Contratista) *GM*
Revisó: Maria Fernanda Carrillo Méndez – Directora Jurídica y Administrativa *FC*
Revisó y aprobó: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – 29 de enero de 2021



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO II.....	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
CAPITULO III	5
2. LINEAMIENTOS Y COMPONENTES DEL PAAC	5
2.1. LINEAMIENTOS DEL PAAC	5
2.2. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LOS COMPONENTES DE PAAC	5
2.2.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	5
2.2.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	5
2.2.1.2. MONITOREO.....	6
2.2.1.3. MATRIZ DE RIESGOS INTEGRADA	7
2.2.2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	8
2.2.2.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS.....	8
2.2.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
2.2.3.1. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	9
2.2.3.2. MEDIOS DE DIVULGACIÓN UTILIZADOS	9
2.2.3.3. CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIÓN A COLABORADORES	10
2.2.3.4. EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORMES	10
2.2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
2.2.4.1. CANALES DE ATENCIÓN AL ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
2.2.4.2. TIPOLOGÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA LAS PQRSD	13
2.2.4.3. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD	14
2.2.4.4. INFORMES PQRSD	15
2.2.5. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	16
2.2.5.1. AUTODIAGNOSTICO ITA.....	16
2.2.6. INICIATIVAS ADICIONALES	16
CAPITULO IV	17
3. SEGUIMIENTO Y CONTROL	17

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE, y el proceso de Planeación Estratégica estructuró el presente documento que contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2021, de acuerdo con lo señalado en la 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”.

En el artículo 73 define que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos.

Para el desarrollo de este plan incluimos el plan de trabajo para los cinco componentes incluyendo el componente dos el cual establece los trámites y servicios. Teniendo en cuenta que Canal Trece no realiza tramites y que ha implementado el servicio de Visitas Guiadas que ha sido afectado por la contingencia generada del COVID-19, la entidad desarrollara un módulo web de visitas guiadas virtuales como alternativa al servicio presencial. Cabe aclarar que estas visitas son gratuitas, en donde su fin es dar a conocer a la ciudadanía la forma en cómo se genera radio y televisión de manera pública.

Estos componentes son autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción; rendición de cuentas; mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

CAPITULO II

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar acciones que fortalezcan al Canal en la prevención de los riesgos de corrupción, y mejoren su capacidad para la atención al ciudadano, buscando un fácil acceso a nuestros servicios, lo anterior cumpliendo siempre la misión y los objetivos conforme a los valores y principios institucionales y al mismo tiempo dando cumplimiento a las políticas nacionales de transparencia y eficiencia administrativa de la Gestión Pública.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Gestionar los riesgos de corrupción a través de los subcomponentes definidos.
- ✓ Implementar acciones para actualizar la información de los trámites y servicios que aplican al Canal.
- ✓ Incentivar a los diferentes grupos de valor de la entidad a aportar y participar en el ejercicio de Rendición de cuentas de la Entidad.
- ✓ Fortalecer el servicio al ciudadano, a partir de la realización de acciones para cada subcomponente.
- ✓ Generar mejoras en el acceso a la información mediante la implementación de acciones para cada subcomponente.

CAPITULO III

2. LINEAMIENTOS Y COMPONENTES DEL PAAC

2.1. LINEAMIENTOS DEL PAAC

En el Plan Estratégico se estableció como iniciativa estratégica “Implementar acciones que permitan la interacción con el ciudadano”, que busca acercar y hacer participe al ciudadano con la gestión del Canal, con la medición trimestral del Plan de Acción de cada vigencia se verifica su cumplimiento y el resultado del seguimiento es publicado en la página web.

La retroalimentación del PAAC se realiza periódicamente a través de las evaluaciones de los organismos externos y de los informes de seguimientos adelantados por Control Interno.

Para realizar la implementación del PAAC se identifica por cada proceso de competencia los recursos humanos, físicos y financieros que son requeridos y se tiene en cuenta instrumentos como Plan de Capacitación, Plan de Comunicaciones, Estrategia de Gobierno Digital, entre otros.

2.2. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LOS COMPONENTES DE PAAC

A continuación, relacionaremos las estrategias e instrumentos que dispondremos para dar cumplimiento a los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

2.2.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Para la elaboración de este primer componente se utilizó el ME–MC–M06 Manual de Gestión del Riesgo v4 que fue actualizado bajo los parámetros de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas v4 y la NTC ISO 31000:2011 Gestión de Riesgo.

2.2.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

TEVEANDINA LTDA – Canal Trece, está comprometida con la administración efectiva de riesgos que incluya los riesgos de corrupción, riesgos de seguridad informática,

riesgos por proceso, identificándolos y promoviendo las acciones y controles necesarios que le permitan al canal mitigarlos, evitando que se materialicen y afecten negativamente los logros y los objetivos institucionales.

La publicación del mapa integrado de riesgos se realiza de acuerdo con las disposiciones legales.

Anualmente, en el último trimestre del año se revisarán los riesgos de gestión y de corrupción por proceso identificados de acuerdo con los parámetros vigentes definidos por el DAFP

Esta política está contenida en el documento **ME-MC-M06**. Manual de Gestión del Riesgo v4.

2.2.1.2. MONITOREO

El monitoreo y revisión de la gestión de riesgos, está alineado con la dimensión de Control interno del MIPG de “Control Interno” que se desarrolla con el MECI a través de un esquema de asignación de responsabilidades y roles, distribuido de la siguiente manera:

LÍNEA DE MONITOREO Y REVISIÓN	RESPONSABILIDAD	ROL
Línea Estratégica	Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Tendrá la responsabilidad de definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo) y garantizar el cumplimiento de los planes de la entidad. Analiza los riesgos y amenazas institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos (objetivos, metas, indicadores)

<p>Primera Línea de Defensa</p>	<p>Líderes de proceso y sus equipos de trabajo.</p>	<p>Garantizan la gestión del día a día, en conjunto con sus equipos de trabajo.</p> <p>Se encarga de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos.</p> <p>Son responsables de implementar acciones correctivas y detectar fallas en los controles.</p>
<p>Segunda Línea de Defensa</p>	<p>Gerencia, jefe de planeación, supervisores e interventores de contratos y/o proyectos.</p>	<p>Corresponde establecer mecanismos que les permitan ejecutar un seguimiento o autoevaluación permanente de la gestión, orientando y generando alertas a la primera línea de defensa.</p> <p>Supervisa la implementación de prácticas de gestión eficaces por parte de la primera línea.</p>
<p>Tercera Línea de Defensa</p>	<p>Control Interno y auditoría interna.</p>	<p>A través de un enfoque basado en riesgos, proporciona aseguramiento sobre la eficacia de la gestión del riesgo y control interno a la alta dirección.</p>

2.2.1.3. MATRIZ DE RIESGOS INTEGRADA

Una vez desarrollado el proceso de actualización y construcción de la Matriz de Riesgos de la entidad, se publicará en la página web institucional bajo el enlace: <https://canaltrece.com.co/planeacion/gestion-del-riesgo/>

2.2.2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Dada la naturaleza jurídica de Teveandina Ltda. No tenemos regulado dentro del proceso administrativo misional un trámite particular. Sin embargo, por medio del proceso de Gestión de Comunicaciones se ha dispuesto del servicio de visitas guiadas gratuitas a las instalaciones del canal. Realizando un recorrido que consiste en conocer los escenarios en los cuales se realiza y produce la radio y la televisión pública de país ya que el recorrido incluye las instalaciones de RTVC Sistema de Medios Públicos.

Este servicio fue afectado por la contingencia causada por el COVID-19 desde el mes de marzo de 2020 y ha restringido las visitas presenciales a la entidad por lo que para la vigencia 2021, el proceso de Comunicaciones desarrollara un proyecto de visitas guiadas virtuales que consiste en un modulo integrado a la página web que le dará continuidad al servicio ya prestado y que servirá para suplir las necesidades de los ciudadanos cuando las condiciones no permitan realizar una visita presencial.

2.2.2.1. SOLICITUD DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

Actualmente se puede solicitar el servicio de visitas guiadas realizando la solicitud al correo comunicaciones@canaltrece.com.co, podrá encontrar mayor información ingresando al enlace: <https://canaltrece.com.co/visitanos/visitanos/>

2.2.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE en cumplimiento a la ley de transparencia ha ejecutado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley.

En este sentido, con el mejoramiento de la página web, la implementación de los procesos de gestión documental y servicio y atención al ciudadano, se continuará con las actividades pendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

Para que la metodología sea efectiva se tiene en cuenta la legislación vigente en la Ley 1757 de 2015, en la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y en especial a la rendición de cuentas, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento

publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional

Este modelo trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública. Un adecuado proceso de rendición de cuentas en el canal permitirá mayor transparencia y participación ciudadana y elevar su nivel de credibilidad y confianza.

Como beneficio la ciudadanía tiene la posibilidad de estar informado en el proceso de rendición de cuentas desde la fuente principal de gestión obteniendo derecho de participación ciudadana y mecanismos de control.

2.2.3.1. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

- ✓ Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
- ✓ Generar espacios de discusión, que permitan a TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE, impulsar la sostenibilidad del Sector, teniendo como insumos las necesidades y aportes de cada uno de los agentes del sector.
- ✓ Socializar los derechos y deberes con los que cuentan los clientes internos y externos en el ejercicio de participación.

2.2.3.2. MEDIOS DE DIVULGACIÓN UTILIZADOS

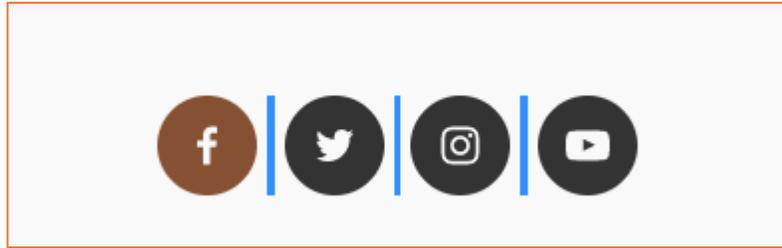
TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE tiene como propósito el involucrar a la ciudadanía en el ejercicio de los procesos misionales de la entidad y de rendición de cuentas, a través de los canales de atención presencial, atención telefónica, atención virtual (página web, correo electrónico, chat, redes sociales) y el canal de atención por correspondencia (correo físico o postal, buzón de sugerencias), con el fin de generar integración con la ciudadanía. Además, publicara proactivamente los Informes de Gestión de la vigencia anterior a más tardar el 31 de enero brindando información vital para el conocimiento y la participación del público. La información relacionada se puede acceder a través de los siguientes vínculos:

<https://canaltrece.com.co/ley-de-transparencia/ley-de-transparencia/>

<https://canaltrece.com.co/mecanismos-de-contacto-con-Canal-Trece/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>

<https://canaltrece.com.co/informes-de-gestion-y-evaluacion/Informes-Gestion/>

TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE continuara utilizando las redes sociales como medios de comunicación hacia la ciudadanía o grupos de interés, actualmente contamos con las siguientes redes sociales:



Twitter: <https://twitter.com/CanalTreceCO>

Facebook: <https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/canal13colombia>.

Instagram: <https://www.instagram.com/canaltrececo/>

Las anteriores redes sociales ayudan facilitar el acceso a la información por parte de los agentes, usuarios, ciudadanos y en general los interesados. La información que publicar consiste en, noticias, actos administrativos y documentos.

Se realizará la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2020 y se espera presentar información relacionada con los resultados del informe de gestión 2020.

2.2.3.3. CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIÓN A COLABORADORES

En aras de combatir y prevenir la corrupción TEVEANDINA – CANAL TRECE realizará jornadas de capacitación y sensibilización a sus colaboradores sobre rendición permanente de cuentas a la ciudadanía. Así como realizar actividades de conocimientos de la entidad y rendición de cuentas para sensibilizar a los procesos que la involucran.

2.2.3.4. EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORMES

La información correspondiente a los informes de rendición de cuentas y el material audiovisual de las mismas podrá ser encontrado bajo el siguiente enlace: <https://canaltrece.com.co/politicas-lineamientos-y-manuales/Rendicion-de-cuentas/>

2.2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano busca mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la participación ciudadana en los procesos que desarrolla TEVEANDINA LTDA – CANAL TRECE, fundamentalmente en los de tipo misional, la alta gerencia en conjunto a los procesos de la Dirección Jurídica y Administrativa implemento diversos mecanismos con los que se busca garantizar el derecho que le asiste a todo colombiano, de participar en los procesos de gestión de las instituciones públicas, considerando sus diferentes etapas:

- ✓ **Planeación:** Interviene en la formulación de las políticas, planes y programas institucionales, Agenda Regulatoria Indicativa (Anual), Plan de Acción (Anual), Proyectos de Inversión (Anual).
- ✓ **Control:** Contratación, control interno, riesgos de corrupción y planes de mejoramiento.
- ✓ **Dirección Jurídica y Administrativa:** Intervención de la regulación de la entidad, retroalimentación de la gestión del canal, procesos de diálogo y generación de conocimiento conjunto, proyectos de regulación general, estudios regulatorios, etc.
- ✓ **Información y Consulta:** Requerimientos de consulta de información sobre cualquier proceso o actividad que desarrolla del canal.

2.2.4.1. CANALES DE ATENCIÓN AL ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teveandina Ltda., cuenta con los siguientes canales de atención para prestar un mejor servicio a la ciudadanía:

CANAL DE ATENCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial 	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano.	Carrera 45 No. 26 - 33 (Bogotá)	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Ventanilla única de correspondencia física.		
Telefónico 	Línea fija de atención.	6051313 Ext: 1300	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Virtual 	Ventanilla única virtual	Correo institucional: Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@canaltrece.com.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Sitio Web	Formulario PQRSD: https://canaltrece.com.co/pqrs/	El formulario de PQRSD se encuentra activo las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

Cabe resaltar que mediante la Circular No. 004 de 2020, dada la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, a causa del COVID 19, se activó para la recepción de facturas el correo electrónico: repcionfacturaelectronica@canaltrece.com.co. No obstante, se continúa recibiendo las PQRSD en general mediante el correo institucional: atencionalciudadano@canaltrece.com.co.

Se debe tener en cuenta que los horarios mencionados anteriormente, podrán ser flexibilizados dada la emergencia sanitaria actual.

2.2.4.2. TIPOLOGÍA Y TIEMPOS DE RESPUESTA LAS PQRS

Teveandina Ltda.- Canal Trece, clasifica las PQRS de acuerdo con la siguiente tipología de solicitud y modalidades de atención, de conformidad con lo establecido por la Ley 1755 de 2015 y su Manual de Atención al Ciudadano, así:

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Derecho de petición	15 días hábiles	Aquel derecho que tiene toda persona de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de estas.	Radicación de oficios con asunto derecho petición.
Solicitud de información y/o documentos	10 días hábiles	Información o documentación de la entidad que sea solicitada por los ciudadanos.	Certificaciones laborales, copia de documentos, entre otros.
Queja	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción del servicio prestado por un colaborador de la entidad.	Queja dirigida contra un colaborador de la entidad.
Reclamo	15 días hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o correo electrónico de insatisfacción por la prestación del servicio de la entidad.	Interrupción en la señal de transmisión, entre otros.
Sugerencia	15 días hábiles	Idea, recomendación o propuesta del ciudadano hacia la entidad.	Parrilla de programación, contenidos, proyectos, cobertura, entre otros.
Denuncias	15 días hábiles	Notificación recibida en la entidad por la presunta comisión de un delito.	Denuncias por abuso de autoridad.
Traslado por competencia	5 días hábiles	Comunicación que es recibida en la entidad, la cual por el fondo del asunto no puede ser resuelta por Teveandina Ltda., por ende, se remite al competente.	Solicitud que es dirigida a Teveandina Ltda., pero su fondo debe ser atendida por otra entidad.
No requiere respuesta	N/A	Aquellas solicitudes presentadas por la ciudadanía que, en razón a su contexto, no requieren de un pronunciamiento de la entidad.	No requieren respuesta los comunicados informativos, enlaces publicitarios, felicitaciones y agradecimientos por parte de la ciudadanía.

Es de anotar, que, durante el tiempo de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, los tiempos de respuesta para dar atención a las PQRSD que sean recibidas en la entidad, fueron ampliados, teniendo en cuenta lo reglamentado en el Decreto 491 de 2020 artículo 5- ampliación de término para atender las peticiones.

2.2.4.3. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

Servicio al Ciudadano recepciona y consolida la información relacionada con las PQRSD recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención. Éstas, son incluidas dentro de la herramienta designada para dicha actividad, la cual se encuentra debidamente codificada bajo el código ME-PAC-F01 del Sistema Integrado de Gestión.

El proceso de gestión de las PQRSD recibidas en la entidad, deberán ser tramitadas de acuerdo con las siguientes fases:

- **Recepción:** Teveandina Ltda., cuenta con un colaborador idóneo para la atención de los diferentes requerimientos de los ciudadanos. Para ello, dicho colaborador realiza las siguientes actividades:
 - ✓ Identifica si Teveandina Ltda., es o no competente para resolver la solicitud del ciudadano. En este caso, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, se envía a la identidad competente.
 - ✓ Identifica si la solicitud está completa o si falta algún requisito, en este caso se le informa al ciudadano.
 - ✓ En ningún caso se devolverán solicitudes que se consideren incompletas o inadecuadas.
- **Clasificación:** Para la clasificación de las PQRSD se debe tener en cuenta la tipología establecida por Teveandina Ltda., la cual se encuentra acorde a la normatividad vigente.
- **Radicación:** Todas las PQRSD, cuentan con un número de radicado de acuerdo con el canal de atención donde fue recibida. Esto con la finalidad de llevar su trazabilidad y seguimiento; a continuación, se presentan los tipos de radicación:

TIPO DE RADICADO	MEDIO DE RECEPCIÓN
Número asignado por el sistema institucional de Orfeo.	Ventanilla única presencial de servicio al ciudadano y correspondencia física.
	Ventanilla única virtual
Número asignado por la herramienta de consolidación	Línea fija de atención.
Número asignado por el formulario de registro de la página web.	Sitio Web

- **Asignación:** Una vez analizada la PQRSD, el colaborador verifica si es de competencia de Teveandina Ltda., en dado caso, que sea competencia de otra entidad, se remitirá a la misma informándole al ciudadano de dicha remisión.

Cuando la PQRSD sea competencia del Canal, se asignará la solicitud al área correspondiente para que sea resulta dentro de los términos de ley, salvo que, el colaborador de Servicio al Ciudadano cuente con el insumo correspondiente para emitirla directamente.

- **Respuesta:** Una vez proyecta la respuesta y revisada por el área correspondiente, se remitirá al peticionario con copia a Servicio al Ciudadano para que la misma sea incluida en la herramienta de consolidación. Los colaboradores de Teveandina Ltda., deberán remitir la respuesta de una manera clara, de fondo y dentro de los términos de ley.

2.2.4.4. INFORMES PQRSD

En ejercicio de fortalecer los instrumentos de gestión de información pública TEVEANDINA LTDA.- CANAL TRECE realizará la publicación de un informe de PQRSD trimestral, con corte a 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, donde se evidenciarán todos los aspectos relevantes relacionados con la respuesta oportuna de las PQRSD.

Estos informes podrán ser encontrados en la página web de la entidad bajo el enlace: <https://canaltrece.com.co/instrumentos-de-gestion/informes-de-pqrs/>

2.2.5. TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Busca contribuir al logro del desarrollo y la democracia, mediante una mejor calidad de vida y un mejor gobierno, ya que el acceso a la información pública, creada por la Ley 1712 de 2014, origina mayor y mejor capacidad de la ciudadanía en la toma de decisiones y de incidir en lo público, en razón a que se genera mayor confianza, transparencia, responsabilidad, mediante la rendición de cuentas permanente de las entidades públicas.

2.2.5.1. AUTODIAGNOSTICO ITA

Mediante el diseño de una herramienta de autodiagnóstico basado en los porcentajes de calificación de la herramienta ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) de la Procuraduría General de la Nación, TEVEANDINA LTDA. CANAL TRECE realizará un seguimiento interno trimestral con el fin de mantener la calificación en las categorías con las que cumplimos al 100% actualmente y establecerá los planes de mejoramiento para las que no, dando cumplimiento a la publicación de la información mínima de Transparencia y Acceso a la Información, según lo establecido en Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015.

2.2.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del talento humano, A partir del nuevo direccionamiento estratégico del Canal se validarán los principios y valores y se actualizará y acogerá el Código de Integridad.

CAPITULO IV

3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para la implementación del plan, se incluirán en el Plan de Acción institucional de los diferentes procesos, responsables, consolidados por el proceso de planeación para su publicación anual.

Para adelantar el seguimiento y evaluación periódicos se efectuará a través de informes expedidos por la oficina de Control interno en los periodos especificados en la norma así.

- ✓ Primer seguimiento: corte al 30 de abril publicación diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- ✓ Segundo seguimiento: corte al 31 de agosto, publicación diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: corte al 31 de diciembre, publicación diez (10) primeros días hábiles de enero.