

 Autoridad Nacional de Televisión República de Colombia	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-PR09-F05
		Versión: 1
		Página 1 de 35

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN



2018

Tabla de contenido

Introducción	4
Diagnóstico	4
Mapa de Riesgos	6
Objetivo plan anticorrupción, atención y participación ciudadana de la ANTV.	8
Objetivos Específicos:	8
Alcance.....	8
Términos y Definiciones.....	8
Descripción de la Entidad.....	11
1. Misión	11
2. Visión	12
3. Objetivos estratégicos	12
4. Ruta Ética	12
5. Política de Calidad	14
Políticas Institucionales orientadas a la Transparencia y lucha contra la Corrupción.	14
Construcción Plan Anticorrupción, atención y participación ciudadana.....	15
Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.	16
1. Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción	16
2. Estrategia de Racionalización de Trámites.....	18
3. Estrategia de Rendición de Cuentas.....	22
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	30
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	31
6. Iniciativas ANTV lucha anticorrupción	32
Consolidación, seguimiento y control	32
Fechas de seguimiento y publicación	33
Recursos económicos del Plan	33
Marco Legal	33
Referencias.....	35

Introducción

La Autoridad Nacional de Televisión formuló para la vigencia 2018 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

El presente documento se definió de acuerdo a los lineamientos incorporados en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. En este sentido, el Plan Anticorrupción contempla la identificación y seguimiento a los posibles riesgos de corrupción y sus respectivas acciones de mitigación, la estrategia de rendición de cuentas y racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y para la transparencia y acceso a la información, entre otras iniciativas de la entidad que aportan a la lucha contra la corrupción.

Se pretende de igual manera, fortalecer la participación de la ciudadanía para mejorar la gestión institucional y el impacto social, para lo cual se definieron actividades que permiten el dialogo con la ciudadanía y su respectiva evaluación para la toma de decisiones.

Diagnóstico

Durante la vigencia 2017, se formularon 38 actividades para los 6 componentes establecidos dentro del Plan Anticorrupción.

Las actividades estuvieron a cargo de los procesos estratégicos, proceso de control y mejora, un proceso misional de Atención y protección a usuarios y televidentes, y cuatro procesos de apoyo, Gestión Humana, Gestión Administrativa, Gestión Documental y Gestión Tecnológica.

El desarrollo de las actividades se monitoreó en periodos cuatrimestrales y fue evaluado el Plan por el Grupo de Control Interno. En este ejercicio de evaluación se logró evidenciar que las actividades programadas se adelantaron en un 100% y se establecieron recomendaciones para la formulación del Plan Anticorrupción 2018, las cuales se pueden evidenciar en el seguimiento del III cuatrimestre, en el siguiente link <https://www.antv.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-PR09-F05
		Versión: 1
		Página 5 de 35

De acuerdo a lo anterior, para la formulación del presente Plan se tuvieron en cuenta de forma relevante los siguientes aspectos:

- Actualización de la Guía Metodológica de la Función Pública (diciembre 2017) para la Racionalización de Trámites de la ANTV.
- Establecer de forma permanente la actividad orientada a emplear el uso de TICS para complementar la participación, la visibilidad y aumentar el alcance, toda vez que se encontraba programada solo en el primer periodo cuatrimestral y estaba enfocada a la audiencia de rendición de cuentas.
- Por medio de la herramienta SISDOC (correspondencia), realizar el seguimiento a las PQRSD presentadas por los usuarios, que permita verificar trazabilidad para garantiza su respuesta oportuna.
- Realizar acciones de socialización de los trámites de la entidad, para que los usuarios y partes interesadas pueden acceder fácilmente por la página web www.nomasfilas.gov.co.
- Se sugiere reprogramar la actividad "mantener actualizada la información de las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP" para su cumplimiento en el 2018.
- Debido a que el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSD fue ajustado, y en 2017 se encontraba en proceso de aprobación por la JNTV, es necesario realizar la reprogramación de la actividad para 2018, con el fin de hacer seguimiento a los resultados de esta gestión.

Así mismo, se evidenció la necesidad de mantener una estrategia de evaluación para el dialogo con la ciudadanía con lo cual se fortalecen mecanismos de medición a través de las redes sociales y la página web.

Finalmente, en el Plan Anticorrupción 2018, se incorporan actividades de carácter tecnológico que pretenden fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información por parte de la ciudadanía y de los servidores públicos.

Mapa de Riesgos

Para la vigencia 2018 se formuló el mapa de riesgos de corrupción por proceso, en el marco del sistema de gestión de calidad. Se identificaron 23 situaciones susceptibles de corrupción para la ANTV, del total de los 18 procesos como se presentan en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION VIGENCIA 2018					
PROCESO	EXTREMA	ALTA	MODERADA	BAJA	ZONA DEL RIESGO 2018
Direccionamiento Estratégico	1				1
Gestión de Comunicaciones			1		1
Control y Mejora				1	1
Control Interno Disciplinario				1	1
Gestión Regulatoria			1		1
Gestión Técnica				1	1
Asuntos Concesionales			1		1
Fortalecimiento y Apoyo a Operadores de TV				1	1
Análisis de Contenidos			1		1
Vigilancia, Control y Seguimiento			1		1
Atención y protección a Usuarios y Televidentes			1		1
Gestión Humana				1	1
Gestión Financiera			1	3	4
Gestión Administrativa				1	1
Gestión Tecnológica				1	1
Gestión Contractual				2	2
Gestión Legal				1	1
Gestión Documental				2	2
TOTAL	1	0	7	15	23

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción ANTV- Elaboración Grupo de Planeación.

De los procesos misionales se identificaron 7 riesgos relacionados con el manejo indebido de información para favorecer a terceros, manipulación o alteración de la información que produce y maneja la entidad en perjuicio de los ciudadanos o Grupos y Coordinaciones de interés.

En relación a los procesos estratégicos se definió 2 situaciones susceptibles de corrupción orientados a la manipulación de la información que afecta la toma de decisiones y la manipulación de información de la ANTV para favorecer a terceros.

Se identificaron 7 posibles riesgos de corrupción en el desarrollo de los procesos de apoyo de la ANTV:

- Gestión Humana: Selección y vinculación de personal sin el cumplimiento de requisitos de manera deliberada.
- Gestión Financiera: Alteración de la información contable.
- Gestión Administrativa: Sustracción de elementos y/o bienes de las instalaciones de la ANTV.
- Gestión Tecnológica: Violación de los controles informáticos para el acceso a la información.
- Gestión Contractual: Manipulación del proceso contractual para favorecer a un proponente o tercero en la adjudicación de un contrato.
- Gestión Legal: Indebida defensa judicial que no represente adecuadamente los intereses de la ANTV.
- Gestión Documental: Sustracción, eliminación o manipulación de información (correspondencia y gestión documental).

Finalmente, en los procesos de control, se establecieron 2 riesgos sobre la manipulación del proceso auditor y las actuaciones indebidas en los procesos disciplinarios.

Para la formulación del mapa de riesgos de corrupción se adelantaron jornadas de socialización de los lineamientos establecidos con los procesos responsables y la respectiva evaluación de la vigencia 2017.

Así mismo, se dispuso un canal de comunicación para la ciudadanía a través del correo electrónico sigantv@antv.gov.co y se socializaron los documentos a través de la página web de la entidad, con el fin de recibir los comentarios y observaciones en el proceso de construcción tanto del mapa de riesgos de corrupción como de gestión institucional.

Objetivo plan anticorrupción, atención y participación ciudadana de la ANTV.

Fortalecer la gestión de la ANTV a través del desarrollo de actividades que permitan fomentar la transparencia en el acceso a la información atención a los usuarios y ciudadanos, así como garantizar mecanismos que permitan el dialogo de doble vía con la ciudadanía.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar actividades que permitan identificar, controlar y monitorear los riesgos de corrupción.
- Optimizar el servicio de la entidad a través de la racionalización de los trámites y servicios.
- Generar información de calidad y en lenguaje comprensible en diálogo permanente con la ciudadanía.
- Fortalecimiento de los canales de atención con la ciudadanía.

Alcance

El Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2018, aplica para todos los servidores y contratistas de la Autoridad Nacional de Televisión, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

Términos y Definiciones

Estrategia Anti trámites: herramienta para la racionalización de trámites que consiste en simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, aumentando la eficiencia de los mismos.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Instrumento que identifica posibles factores que pueden ocasionar hechos de corrupción previendo posibles daños, sirve como herramienta para diseñar estrategias que minimicen la presencia de los riesgos.

Plan Anticorrupción: Instrumento metodológico de carácter preventivo de la corrupción, que consta de cinco componentes: gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información. Adicionalmente, se estableció un sexto componente referente a iniciativas adicionales que la entidad propone, para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

Racionalización de Trámites: Proceso mediante el cual se reducen los momentos para llevar a cabo los trámites, implicando menor costo y esfuerzo para el usuario.

Rendición de cuentas: Es una manifestación de control social de carácter permanente, relacionada con suministro de información y evaluación de la gestión de la administración pública hacia el ciudadano.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Audiencia Pública: proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Control Social: busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Diálogo: son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Grupos y Coordinaciones de Interés: personas, Grupos y Coordinaciones o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Transparencia: principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los Grupos y Coordinaciones de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Descripción de la Entidad

1. Misión

Somos la Autoridad Nacional de Televisión, responsables por la regulación, el acceso, el fortalecimiento, la vigilancia y control de la industria de la televisión, para contribuir al desarrollo integral de los televidentes y del sector mediante el acceso y calidad técnica y de contenido de los programas y del servicio de televisión.

2. Visión

La ANTV, en el año 2018, será reconocida como un interlocutor válido en el sector de la industria de la televisión por su calidad, capacidad técnica y tecnológica aportando a la construcción de un nuevo país informado con amplias opciones en la prestación del servicio de televisión y con reglas claras para sus oferentes en igualdad de condiciones de acceso.

3. Objetivos estratégicos

La entidad ha definido 6 objetivos estratégicos, a saber:

- Fortalecer y apoyar el desarrollo de los contenidos televisivos (Audiovisuales)
- Garantizar la pluralidad en el servicio de Televisión
- Acceso Universal a la televisión pública
- Fortalecer los niveles de satisfacción de nuestros usuarios y Grupos y Coordinaciones de interés
- Fortalecer la Gestión Administrativa de la ANTV
- Fortalecer los operadores públicos de televisión y financiación de la televisión educativa y cultural a cargo del Estado.

4. Ruta Ética

Los siguientes principios y valores de la ANTV:

Respeto: Reconocimiento del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad y actuar en consecuencia con el deber de servidor y servidora pública. El respeto excluye el maltrato.

Honestidad: Cualidad humana por la que la persona tiene coherencia entre el pensar, decir y actuar. Ser honesto es tener un comportamiento adecuado, correcto, justo y desinteresado.

Solidaridad: Entendida como el actuar en unión, respetando la dignidad humana para interactuar fraternalmente en las relaciones cotidianas, desempeñándonos con idoneidad e imparcialidad ante las adversidades, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, lo cual implica asumir y compartir beneficios y riesgos.

Responsabilidad: Responder por nuestros actos con autonomía, entusiasmo, autodisciplina y diligencia en el ejercicio de la función pública. "Reconocemos y aceptamos las consecuencias de las decisiones tomadas libremente".

Equidad: Otorgar a cada persona o grupo aquello que en justicia le corresponda y a lo cual se hace acreedor en virtud de una condición y méritos.

Trabajo en Equipo: Coordinar, articular e integrar voluntades y esfuerzos entre los servidores y servidoras públicas de la ANTV con el fin de identificarnos con los planes, programas y proyectos en el cumplimiento de las metas, estrategias y objetivos bajo unos valores éticos mínimos, para potenciar los resultados y mejorar los servicios ofrecidos.

Participación: Oportunidad social individual o colectiva por excelencia que requiere de un escenario compuesto por otras personas para interactuar, cooperar, coadyuvar, aportar, concertar y contribuir en la toma de decisiones públicas hacia la construcción de capital social, respetando los consensos y los disensos, en la construcción de un modelo de país más justo e incluyente.

Pluralidad: Derecho y deber al reconocimiento, autonomía, respeto a la diversidad desde las diferentes perspectivas: étnicas, poblacionales, culturales, religiosas, políticas, generacionales y de género, para el logro de relaciones más igualitarias.

Conciencia Ecológica: Utilizar racionalmente los recursos naturales, desarrollando acciones de prevención y/o mitigación de los efectos que sobre el entorno causen nuestros actos, propendiendo por el equilibrio ecológico y la sana práctica de gestión.

Efectividad: Conjunción de la eficiencia y la eficacia. Por eficacia entendemos la capacidad de alcanzar un objetivo en el menor tiempo posible y por eficiencia la capacidad de alcanzar el objetivo maximizando los recursos disponibles en procura de garantizar la calidad de los servicios.

5. Política de Calidad

La ANTV como entidad autónoma y rectora de la televisión en Colombia, ejerce autoridad concesional, regulatoria, promotora del desarrollo de la industria y agente de vigilancia, seguimiento y control de los operadores de la industria de la televisión, está comprometida con la satisfacción de los usuarios, televidentes y el mercado de la televisión en Colombia y con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, de sus procesos y servicios, para lo cual cuenta con un equipo humano calificado, tecnología de punta y herramientas de gestión.

Políticas Institucionales orientadas a la Transparencia y lucha contra la Corrupción.

Mediante la resolución 1206 de 2016, se establecieron las políticas de desarrollo administrativo de la entidad. En este sentido se definieron políticas que le aportan a la transparencia, atención al ciudadano y lucha contra la corrupción.

- **Política frente a los ciudadanos, partes interesadas o Grupos y Coordinaciones de interés:**

En la ANTV, los ciudadanos, partes interesadas o Grupos y Coordinaciones de interés se constituyen en la razón de ser de esta autoridad, en consecuencia, se establecerán mecanismos y espacios que permitan el acceso a la información sobre trámites y servicios y en general sobre la gestión institucional que permita su participación activa de conformidad con la ley.

- **Política sobre Racionalización de Trámites**

La ANTV, aplicará de acuerdo con los recursos disponibles las estrategias administrativas, tecnológicas y legales que permitan la simplificación, estandarización, eliminación, automatización de trámites, para mejorar la calidad y los tiempos de respuesta de cara a nuestros usuarios o Grupos y Coordinaciones de interés. La información sobre trámites y servicios estará disponible en la página web de acuerdo con la reglamentación aplicable

- **Política sobre Rendición de Cuentas**

La ANTV, rendirá cuentas de manera permanente a través de diversos canales, espacios y mecanismos de información y comunicación que permitan a la ciudadanía y Grupos y Coordinaciones de interés ejercer el control social a la gestión en sus diferentes etapas.

- **Política de Gestión Integral del Riesgo**

La Resolución 655 de 2016 adoptó la Política de Gestión Integral del Riesgo, la cual tiene por objetivo principal, establecer orientaciones para prevenir la ocurrencia de riesgos o mitigar el impacto de los mismos en el caso en el que se materialicen.

La revisión y actualización se realizará en el primer trimestre de cada año y el Grupo de Control Interno realizará el seguimiento en los términos establecidos legalmente.

Construcción Plan Anticorrupción, atención y participación ciudadana.

De acuerdo a los lineamientos establecidos, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad, debe elaborarse anualmente y debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año, acorde con lo establecido en la normatividad vigente.

Para lo anterior, al iniciar el proceso de formulación se socializaron los lineamientos para la formulación del Plan y se hizo una evaluación de los resultados de la vigencia 2018. Así mismo, el Grupo de Planeación brindó el acompañamiento técnico a cada responsable del componente junto con su equipo, los cuales propusieron las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En este sentido, el plan contiene una acción integral y articulada con el Plan de Acción Institucional y demás herramientas de gestión.

Con el fin de generar un dialogo de doble vía con los ciudadanos y partes interesadas desde la etapa de formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se dispuso el correo electrónico sigantv@antv.gov.co para recibir las sugerencias, observaciones y/o comentarios.

Finalmente, el Plan Anticorrupción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se socializó en el Comité de Desarrollo Administrativo, para el conocimiento de todas los responsables y áreas relacionadas.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Atendiendo a los lineamientos normativos y técnicos definidos por el Gobierno Nacional y el DAFP sobre los temas de transparencia y participación ciudadana especialmente los contemplados en la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 2482 y 2641 de 2012 y los demás requisitos en general estipulados para determinar el índice de transparencia, se formularon los Mapas de Riesgos de Corrupción de la ANTV.

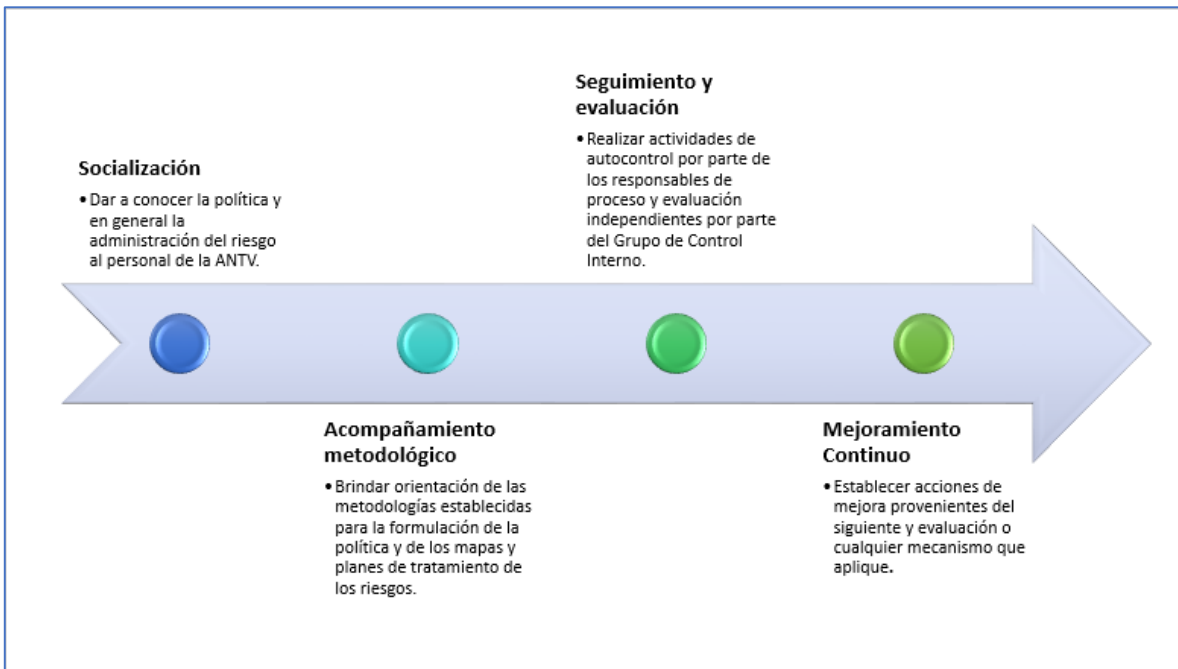
1. Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción

La Autoridad Nacional de Televisión ha incorporado en el Sistema Integrado de Gestión un capítulo específico en el que se establecen los lineamientos de la administración del riesgo para la entidad, así mismo se diseñó la cartilla del SIG, en la cual se definen detalladamente las acciones relacionadas con la identificación, valoración y control de los riesgos, tomando en cuenta que la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está orientada a la prevención.

De acuerdo a las directrices estipuladas por el Gobierno Nacional se entiende que "...La administración de riesgos es la base para la planificación, como un proceso natural de la misma, contribuyendo con el logro de los objetivos institucionales propuestos para la implementación y mejora de los procesos. Adicionalmente, permite identificar, analizar y abordar las oportunidades que se presenten en el desarrollo del riesgo permitirá conducir a la adopción de nuevas prácticas para el cumplimiento de la misión, visión y funciones." (Presidencia, 2017).

Por otra parte, la ANTV mediante Resolución 0655 del 2016, adoptó la Política de Gestión Integral del Riesgo, cuyo objetivo principal es establecer orientaciones para prevenir la ocurrencia de riesgos o mitigar el impacto de los mismos en el caso en que se materialicen.

Las estrategias que se adelantarán son las siguientes:



Fuentes: Resolución 655 de 2016. Gráfico. Elaboración Grupo de Planeación.

Teniendo en cuentas las directrices mencionadas, se incorporan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano las siguientes actividades:

- Revisar y actualizar la política de riesgos, si hay lugar a ello.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia y el DAFP.
- Elaborar piezas comunicacionales para la formulación participativa, consulta y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.
- Sensibilizar a los responsables del proceso sobre la gestión de los riesgos de corrupción.
- Realizar autoevaluación al mapa de riesgos de corrupción.
- Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

2. Estrategia de Racionalización de Trámites

La guía metodológica para la Racionalización de Trámites elaborada por DAFP, define 6 pasos para el análisis y racionalización de trámites. En este orden sugerido por la metodología se formuló la estrategia anti trámites de la ANTV 2018.

- 1. Preparación:** El Grupo de Planeación se encarga del acompañamiento técnico en la formulación de las estrategias y consolidación de las mismas, en este sentido, el día 9 de enero se socializaron los lineamientos para la construcción de las acciones correspondientes a cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En esta jornada se acordó un cronograma de trabajo personalizado con cada grupo responsable de los componentes del plan, con el fin de realizar la verificación y asesoría técnica de las actividades e información contempladas para la vigencia 2018.

- 2. Recopilación de la información general:** Para el desarrollo de este ejercicio se realizó la verificación del inventario de trámites que se encuentra registrado en el SUIT y la relación de cada trámite con los Grupos y Coordinaciones responsables en el mapa de procesos de la entidad para entender el funcionamiento general.

Una vez realizado el ejercicio se identificaron los siguientes trámites vigentes:

Tabla.2 Trámites actuales de la ANTV

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Proceso Responsable
Tramite	36857	12/08/2016	Registro Único de Operadores	Asuntos Concesionales
Tramite	39000	15/09/2016	Autorización Canales Regionales	Asuntos Concesionales
Tramite	38568	27/03/2017	Autoliquidación semestral TV con ánimo de lucro	Gestión Financiera
Tramite	38575	27/03/2017	Autoliquidación TV por suscripción licencia única	Gestión Financiera
Tramite	38578	06/03/2017	Autoliquidación TV por suscripción satelital	Gestión Financiera
Tramite	36858	14/09/2016	Mensajes institucionales	Análisis de Contenidos
Tramite	38560	27/03/2017	Autoliquidación semestral TV sin ánimo de lucro	Gestión Financiera
Tramite	39001	15/09/2016	Registro Canal Satelital Temático	Asuntos Concesionales
Tramite	38990	15/09/2016	Licencia Televisión Comunitaria	Asuntos Concesionales
Tramite	38582	27/03/2017	Autoliquidación bimestral TV comunitaria	Gestión Financiera
Tramite	38845	14/09/2016	Mensajes cívicos	Análisis de Contenidos
Tramite	38573	27/03/2017	Autoliquidación TV por suscripción cableada	Gestión Financiera
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	41498	18/10/2016	Certificado de obligaciones al día	Gestión Financiera
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	38865	14/09/2016	Certificado de paz y salvo	Gestión Financiera
Tramite		En proceso de inscripción	Financiación de la programación educativa y cultural a cargo del estado y fortalecimiento de los operadores públicos	Fortalecimiento y apoyo a operadores de TV y a la industria.
Tramite		En proceso de inscripción	Autoliquidación mensual TV abierta nacional privada	Gestión Financiera
Tramite		En proceso de inscripción	Apoyo a los contenidos de interés público	Fortalecimiento y apoyo a operadores de TV y a la industria.
Tramite		En proceso de inscripción	Licenciamiento televisión local sin ánimo de Lucro	Asuntos Concesionales

Una vez recolectada la información sobre los trámites, se programaron reuniones desde el 22 de enero al 25 de enero con todos los Grupos y Coordinaciones Misionales y aquellos Grupos y Coordinaciones que ya cuentan con trámites registrados. Lo anterior con dos propósitos, el primero orientado a identificar trámites que actualmente no estén incluidos en el SUIT y el segundo con el fin de evidenciar cuáles trámites se deben actualizar y/o incorporar en la estrategia de racionalización para la vigencia 2018.

- 3. Análisis y diagnóstico:** Durante la vigencia 2017, la estrategia de racionalización de trámites se desarrolló con 6 trámites a cargo del proceso de Gestión Financiera, a saber:

Tabla 3. Trámites Racionalizados vigencia 2017

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Proceso Responsable	Racionalización
Tramite	38568	27/03/2017	Autoliquidación semestral TV con ánimo de lucro	Gestión Financiera	100%
Tramite	38575	27/03/2017	Autoliquidación TV por suscripción licencia única	Gestión Financiera	100%
Tramite	38578	06/03/2017	Autoliquidación TV por suscripción satelital	Gestión Financiera	100%
Tramite	38560	27/03/2017	Autoliquidación semestral TV sin ánimo de lucro	Gestión Financiera	100%
Tramite	38582	27/03/2017	Autoliquidación bimestral TV comunitaria	Gestión Financiera	100%
Tramite	38573	27/03/2017	Autoliquidación TV por suscripción cableada	Gestión Financiera	100%

Los trámites fueron racionalizados en un 100%, de acuerdo a las condiciones requeridas se evidenció que durante el primer trimestre se elaboró un Plan de trabajo para el desarrollo y la implementación del software de autoliquidaciones. Lo anterior con el fin de implementar las mejoras en el desarrollo del trámite para los usuarios. La mejora se implementó a través del software "Nuevo Sistema de Autoliquidaciones", mediante el cual, el usuario tiene acceso al diligenciamiento del trámite totalmente en línea. La mencionada implementación se puede verificar en el siguiente link: <http://autoliquidaciones.antv.gov.co/>.

Se actualizó el formato integrado del trámite en el SUIT, en lo correspondiente al cambio de parcialmente en línea a totalmente en línea, los canales de atención y los enlaces (link) que conducen al usuario directamente al software de autoliquidación.

Se capacitaron a los usuarios (operadores) de forma previa a la implementación de la racionalización del trámite. De igual forma, para reforzar la socialización, se publicó un manual de usuarios del paso a paso para el uso del software de autoliquidaciones. La socialización para la entidad, se realizó en el comité de desarrollo administrativo del 3 de julio de 2017 (acta no.6).

Debido a que se espera que para la siguiente vigencia se puedan incluir más trámites en el software que se implementó para las autoliquidaciones, se espera que el módulo de evaluación de la satisfacción del usuario se pueda crear una vez incorporados la totalidad de dichos trámites.

Sin embargo, como proceso evaluativo, se realizó un documento de análisis comparativo donde se identificó el antes y el después de la implementación del software y las ventajas que trajo consigo para los usuarios que actualmente hacen uso del mismo. Este documento se tomó para la presente vigencia como herramienta evaluativa, mientras se logra el desarrollo dentro del aplicativo.

Para la vigencia 2018, se identificó la necesidad de racionalizar el trámite *Registro único de operadores (RUO)*, debido a que se realiza de forma presencial por parte de los operadores y en muchas ocasiones no es diligenciado, a pesar de ser un requisito para acceder o participar en procesos de convocatorias o licitaciones. Las posibles causas están relacionadas con el tiempo y desplazamiento que realizan los operadores para hacer el registro, lo que resulta ineficiente para dichos usuarios.

4. Formulación de acciones de racionalización y diseño:

Una vez realizadas las reuniones de identificación de trámites y racionalización de los mismos con cada uno de los procesos, se identificaron las posibles causas que generan la necesidad de la racionalización tecnológica del trámite *Registro único de operadores (RUO)*, mediante la cual los usuarios podrán atender el trámite parcialmente en línea, a través de la plataforma web o el software que disponga la entidad para este fin. Sin embargo, se evidenció que el desarrollo del trámite normal del registro de operadores requiere que dichos usuarios alleguen a la entidad documentación que en algunos casos deben ser originales. Por lo tanto, no genera un verdadero beneficio para el usuario que el formulario a diligenciar se haga en línea, si para su aceptación ante la entidad debe contar con la documentación radicada en físico.

Por lo anterior, se revisó el trámite de *Licencia de Televisión Comunitaria* y se identificó que se está adelantando una modificación a la Resolución 433 de 2013, mediante la cual se pretende pasar de 42 a 7 requisitos para obtener dicha licencia. De este modo, se incorpora a la estrategia de racionalización este trámite como se puede ver detalladamente en el anexo número 2 del presente Plan.

Por otra parte, una vez obtenida la información de los Grupos y Coordinaciones, se encontró que el Proceso de Gestión Técnica adelanta el trámite *Asignación de Frecuencias*, el cual no se encuentra actualmente registrado en el SUIT. Por lo tanto, se analizó su pertinencia y se procedió a crear el formato integrado, para hacer la solicitud de creación al DAFP a través de la plataforma SUIT.

5. Implementación y monitoreo:

La estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2018, solo contara con un trámite el cual se registra en la plataforma SUIT y hace parte integral del presente documento.

El seguimiento de la estrategia y su cumplimiento se realizará de forma cuatrimestral y será evaluada por el Grupo de Control Interno, con base en los requerimientos definidos en la matriz de seguimiento para completar el 100% de la racionalización.

6. Evaluación y ciclo continuo de la racionalización:

Formular un grupo de indicadores del proceso o del trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía.

Con el fin de lograr obtener información acerca de la eficacia, calidad, tiempo, flexibilidad y grado de cumplimiento de los trámites racionalizados respecto a las expectativas del usuario u objetivos planteados en términos de tiempo, se pretende adelantar un proceso de evaluación automatizado a través del software implementado en la ANTV. Se pretende lograr el desarrollo de esta herramienta de evaluación a 31 de diciembre de 2018 y replicar el ejercicio para los demás trámites que se adelantan actualmente.

3. Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2018 se formuló de acuerdo a lo establecido en el *Manual Único de Rendición de Cuentas* elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 y de acuerdo a las *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad:

Para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas la Alta Dirección de la ANTV ha delegado al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, para la definición de las acciones que permitan generar información en cuanto a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma en un lenguaje comprensible al ciudadano.

Así mismo, se pretende a través de esta estrategia fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía y los incentivos orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. (PRESIDENCIA, 2015).

Diagnostico del estado de la rendición de cuentas:

De acuerdo a la evaluación del Grupo de Control Interno, se evidenció que para la vigencia 2017 se desarrolló un documento de la estrategia donde se cuenta con un objetivo general, metas y actividades con un cronograma definido y su respectivo seguimiento.

Sin embargo, se requiere que la estrategia cuente con un documento de análisis y definición que contemple la identificación de la evaluación del FURAG, la caracterización de los ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de interés, la identificación de las necesidades de información y la capacidad operativa.

Teniendo en cuenta las recomendaciones sugeridas en el informe evaluativo de la Rendición de Cuentas 2017, se definieron las actividades, mejorando su alcance e incorporando la visión sobre construcción de paz.

Análisis resultados de FURAG:

Como resultado del análisis sobre el componente de Rendición de Cuentas, la cabeza de sector evaluó las siguientes categorías, como se presenta a continuación:

Publicación: Mejorar temas en la sección de Transparencia y acceso a información pública en la web de la entidad.

Planeación: Incrementar periodicidad del seguimiento al Plan Estratégico Sectorial, periodicidad de seguimiento al Plan Estratégico Institucional, uso de bases de datos, actividades que la Entidad incluyó en la estrategia de participación ciudadana para involucrar a la ciudadanía en la gestión institucional, Grupos y Coordinaciones de interés que la Entidad integró en las actividades de participación ciudadana adelantadas, temas frente a los cuales se incorporaron observaciones de los Grupos y Coordinaciones de interés, cronogramas contemplados por la rendición de cuentas.

Información: Adicionar procedimiento para la traducción de información pública en la lengua respectiva cuando un grupo étnico o cultural solicita información, información que la Entidad publicó en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano, temas en los cuales la entidad convocó a participar a los diferentes Grupos y Coordinaciones de interés, medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas, contenidos sobre los cuáles la Entidad divulgó información.

Diálogo: Incluir temas por los que se publicaron las observaciones recibidas por canales electrónicos en actividades de participación, canales a través de los cuales la Entidad promovió la Participación Ciudadana y que adicionalmente utilizó para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas, acciones de diálogo definidas por la Entidad para la Rendición de Cuentas, canales a través de los cuales se realizó la convocatoria a las acciones de diálogo, medios electrónicos habilitados para acciones de diálogo, conclusiones de las acciones de diálogo.

Incentivos: Incrementar acciones e incentivos que se incluyeron en la estrategia de rendición de cuentas, temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia.

Evaluación: Aumentar satisfacción de los usuarios, ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de interés frente al ejercicio de Rendición de Cuentas, medios por los que se divulgó la evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de Rendición de Cuentas.

De acuerdo a lo anterior, se definieron para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, actividades que fortalecen el diálogo permanente y la facilidad para acceder a la información de gestión institucional y de interés general para los Grupos y Coordinaciones de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.

Caracterización de los ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de interés:

Realizado el ejercicio con todos los responsables de los procesos de la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV -, fueron caracterizados 68 Usuarios, Ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de Interés, por lo tanto, teniendo en cuenta las zonas de priorización según el resultado de la sumatoria de los criterios de impacto y de influencia, se evidencia lo siguiente:

- 26 Usuarios, Ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de Interés se encuentran en zona de priorización Muy Importante debido a que obtuvieron un resultado en la sumatoria entre 21 y 30.
- 28 Usuarios, Ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de Interés se encuentran en zona de priorización Medianamente Importante debido a que obtuvieron un resultado en la sumatoria entre 11 y 20.
- 14 Usuarios, Ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de Interés se encuentran en zona de priorización Poco Importante debido a que obtuvieron un resultado en la sumatoria entre 1 y 10.

A continuación, se presentan gráficamente los resultados generales del ejercicio de caracterización, siendo notorio que en las categorías Muy Importante y Medianamente Importante están ubicados el 79% de la totalidad de los caracterizados.

Para cada proceso luego de hacer el cálculo de los impactos se determinó que, según el resultado del semáforo de priorización, dependiendo del resultado se priorizaran así:

- Muy importante: 39%
- Medianamente importante: 40%
- Poco Importante: 21%

- Sin Importancia: 0%

Por lo anterior se puede resumir que dentro de la matriz de caracterización se establecieron los siguientes Grupos y Coordinaciones de interés:

Colaboradores de la Antv: Son las personas que colocan su conocimiento a disposición de la entidad, está compuesto por: miembros de la JNTV, funcionarios, contratistas.

Dentro de las necesidades de este grupo de interés se encuentra con la formulación, seguimiento y evaluación a los planes, programas y proyectos en conjunto con los Grupos y Coordinaciones; la construcción de lineamientos y cumplimiento de metas; brindar respuesta a los requerimientos; aplicación del debido proceso, conocer las debilidades de los procesos que desempeñan para realizar mejoras; entre otros.

Entidades del sector TIC: Dentro de este grupo de interés se encuentra: Ministerio TIC, Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, Agencia Nacional del Espectro – ANE, Concesionarios, Licenciarios y Operadores de Televisión.

Entre en la necesidad de este grupo encontramos, precisión en la información reportada, exactitud en los datos, entre otros. Esto con el fin de lograr una oportuna entrega de información, así como veras y confiable, mejorando el resultado final y el crecimiento de la entidad.

Entidades públicas: Es el conjunto que forman las instituciones y las oficinas del Estado, se entiende que aquello que es estatal es público, en el sentido de que no pertenece a una personapersona, sino que es propiedad de todos los habitantes.

Dentro de este grupo de interés encontramos, Ministerio de Hacienda, DNP, Secretaría de la Transparencia, Canales Regionales, Operadores públicos del servicio de televisión, y DIAN, entre otras.

Entre las necesidades se encuentran, cumplimiento con los lineamientos para la formulación de planes, programas y proyectos, autorizaciones, exactitud en los datos, tener acceso a espacios de emisión de contenidos audiovisuales en el servicio público de televisión, fortalecimiento de los operadores y financiación de la programación educativa y cultural a cargo del estado, recaudo oportuno de los impuestos nacionales.

Organismos de Control: Son entidades que pueden verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos de seguridad para los productos e instalaciones. Dentro del grupo de interés que encontramos aquí están la CGR, entidades ambientales, Procuraduría General de la Nación – PGN y Entes de Control.

Este grupo de interés generalmente brinda información sobre la programación, ejecución y seguimiento de los planes, programas, proyectos e informes y aplicación del debido proceso. Con la finalidad de obtener veracidad y oportunidad en la entrega de información sobre los planes, programas, proyectos e informes, imparcialidad para presentar informes conforme a la ley.

Persona jurídica: La Persona jurídica es un sujeto del Derecho, capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones, así como ejercitar acciones judiciales, el concepto de Persona jurídica se define en el artículo 35 del Código civil estableciendo que son personas jurídicas:

- Las corporaciones, asociaciones y fundaciones de interés público reconocidas por la Ley. Su personalidad empieza desde el instante mismo en que, con arreglo a derecho, hubiesen quedado válidamente constituidas.
- Las asociaciones de interés particular, sean civiles, mercantiles o industriales, a las que la ley conceda personalidad propia, independiente de la de cada uno de los asociados

Este grupo de interés lo componen los Operadores de televisión, quienes a quienes esta entidad regula y ejerce funciones de vigilancia.

Sector industria TV: En este grupo de interés se encuentra los Canales comunitarios (Sin ánimo de lucro para TV cerrada), Asociados del Servicio de TV Comunitaria (Integrantes de la Sociedad sin ánimo de lucro), Concesionarios TV por suscripción cerrada (UNE, Direct TV, Claro), Canales sin ánimo de lucro (Canal 5/ Universidades /etc), Canales de televisión abierta privada nacional (Caracol, RCN). Canales Regionales.

La ANTV les gestiona la aprobación de la Licencia, otorgamiento de la licencia Única para prestar el servicio de televisión cerrada por suscripción en condiciones de neutralidad tecnológica (tanto por cable como por satélite), Obtener la inscripción, asignación de frecuencia o modificación de estaciones.

Televidentes y usuarios: El usuario es aquella persona que utiliza las herramientas de la entidad para un fin en específico, lógico y conciso.

Dentro de este grupo de interés se clasificaron a Usuarios del Servicio de Televisión por suscripción, Televidentes del servicio de TV Pública, Sociedad Civil, Peticionario o Quejoso, Infancia y Adolescencia, y Visitantes.

Este grupo busca por parte de la entidad que se Brinde información de manera clara, se le dé trámite oportuno, pertinente y dentro de los términos legales y Adecuadas condiciones de acceso y seguridad.

Con este se busca garantizar la transparencia y confianza al ciudadano, sobre la calidad y operación del servicio de televisión, con el fin de mejorar su experiencia dentro de la entidad.

Identificación de necesidades de información y valoración de información actual:

Necesidad de información 2017: Se estructuró una base de datos única de operadores que se encuentra depurada y normalizada, lo cual permite tener la información única en línea para las áreas interesadas de la entidad, de manera ordenada y en línea en el desarrollo de sus funciones.

Necesidades de información 2018: El proceso para el 2018, es la creación de las alertas, actualización e implementación de los estados del operador en los procesos relacionados, con el fin de facilitar el tratamiento de los registros dentro del flujo de datos. La Información se publicará a los interesados en la página web de la entidad para que gestionen sus datos si así se requiere. Este proceso está asociado a la actividad iniciativas de TI dentro del Plan estratégico de tecnología de la entidad. Así mismo la Información servirá para realizar análisis de Información que permita la generación de valor y apoyo en la toma de decisiones, todo lo anterior para mejorar la gestión hacia los Grupos y Coordinaciones de interés.

Para el año 2018 se planifica desarrollar el plan Estratégico de Tecnología PETI mediante el desarrollo y seguimiento a los proyectos:

1. Implementación Gobierno de TI
2. Plan de formación en TI
3. Plan de implementación Gobierno Digital
4. Implementación de SGSI

5. Desarrollo e implementación sistema de información misional
6. Renovación de infraestructura de red
7. Migración IPV6
8. Definición y desarrollo Plan de uso y apropiación

Orientados continuar con el desarrollo e implementación de la protección de la información se planifica

- Definición plan de acción frente a la brecha identificada
- Identificación y desarrollo de procesos procedimiento, y controles requeridos para la protección de la información.
- Desarrollo del Mapa de Riesgos.
- Priorización de riesgos identificados
- Declaración de aplicabilidad

Orientado a continuar con el desarrollo e implementación en el uso estratégico de la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa de la Entidad:

- Definición de la arquitectura de TI
- Implementa la estrategia de uso y apropiación de TI, de acuerdo con la caracterización de sus usuarios, ciudadanos y Grupos y Coordinaciones de interés.
- Identificación, priorización de las acciones o proyectos a implementar para la automatización de procesos y procedimientos.

2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia:

Objetivo: Fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía, Grupos y Coordinaciones de valor y partes interesadas sobre la gestión de la ANTV, como mecanismo para la transparencia, el ejercicio de control social y la determinación de oportunidades de mejora, de manera articulada con los objetivos específicos de la política Nacional de rendición de cuentas y los objetivos establecidos en el proceso de construcción de paz en Colombia.

Las actividades que se definieron se encuentran en el marco de las acciones para divulgar información en lenguaje claro, acciones para promover y realizar dialogo, acciones para construcción de paz y las acciones para generar incentivos.

La descripción detallada de cada actividad con sus respectivos cronogramas de cumplimiento y responsables, se encuentran en el anexo 3 del presente documento.

3. Implementación de las acciones programadas:

La implementación de las acciones programadas dentro de la estrategia de Rendición de cuentas, se llevaran a cabo de forma permanente durante la vigencia, con el fin de fortalecer el diálogo permanente con la ciudadanía y nuestros Grupos y Coordinaciones de interés.

Este proceso de rendición de cuentas permanente, permite brindar información clara y en tiempo real a los ciudadanos, además fortalece los compromisos establecidos desde el Gobierno Nacional con la construcción de Paz en el país.

Se pretende entonces, realizar diversas actividades que nos permitan conocer la opinión de los ciudadanos y atender sus requerimientos y aportes para desarrollar una mejor gestión como entidad.

La Audiencia Pública se realizará hacia mitad del año para dar cuentas de la gestión adelantada durante el periodo de gobierno.

Finalmente, se tienen programadas varias actividades a realizar en el marco de las siguientes estrategias:

- Campañas a través de redes sociales, de interés general sobre temáticas relevantes de la ANTV.
- Grupos y Coordinaciones Focales, foros, mesas de trabajo sobre temáticas institucionales.
- Correo electrónico, chat en línea.

4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La Autoridad Nacional de Televisión ha dispuesto los canales de atención por medio de los cuales los ciudadanos, Grupos y Coordinaciones de interés y/o usuarios pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Estos canales de atención corresponden a: canal presencial, telefónico, chat en línea y de correspondencia (impreso). En este sentido, durante la vigencia 2017, se fortaleció el proceso de PQRS a través de la implementación del software de Gestión Documental el cual permitió generar mayor control en los tiempos de respuesta a los usuarios y seguridad en el trámite de la información al interior de la entidad.

En este sentido el Grupo de Atención a Usuarios diseñó y aplicó encuestas de satisfacción de usuarios. Se revisaron y ajustaron los procedimientos de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al usuario unificandolos en uno solo (procedimiento AUTPR-01) siendo más coherente con las actividades que se realizan y con mayor claridad para su implementación por parte de funcionarios y/o contratistas.

En el Plan Capacitaciones Institucional se incluyeron capacitaciones relacionadas con los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano algunos de los temas fueron:, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y lenguaje claro, Sistema de Gestión Documental, entre otras.

Para el año 2018, se continuarán las acciones dirigidas al fortalecimiento de la línea Atención al ciudadano, como lo es la adecuación de los espacios físicos para optimizar la atención brindando zona wifi gratuita y su respectivo seguimiento que evidencie tanto la satisfacción del usuario como el nivel de solicitudes y conexiones a la zona wifi en dicho canal presencial.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Atendiendo a los lineamientos establecidos por las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se definieron las siguientes actividades para la vigencia 2018:

- Actualizar la información en la página web de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014
- Mantener actualizada la información de las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP.
- Fortalecer la plataforma tecnológica y de comunicaciones
- Mantener actualizados los sistemas de información de datos abiertos.
- Implementar el piloto del Sistema de Gestión Documental.
- Seguimiento y actualización del registro de inventario de activos de información de los procesos.
- Realizar copias de seguridad de la información de la entidad.
- Actualizar el software CONVERTIC para facilitar la accesibilidad a la información de la población en condición de discapacidad.
- Revisar y actualizar los trámites y OPAS de la ANTV, si hay lugar a ello.

6. Iniciativas ANTV lucha anticorrupción

Las iniciativas adicionales que realizará la ANTV están enfocadas a revisar y actualizar los riesgos de seguridad de la información en la ANTV y divulgar el código de ética a través de las herramientas de comunicación interna de la ANTV (mailing, cartelera digital, intranet y documentos impresos). Estas actividades buscan por una parte asegurar la conservación de la información de la entidad.

Consolidación, seguimiento y control

Para la consolidación, seguimiento y control del Plan se definieron las autoridades o responsables para cada una de las etapas:

Asesores de los Grupos y Coordinaciones

Asistir a la socialización de los lineamientos DAFP para la formulación y seguimiento del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Formular el componente del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en lo de su competencia.

Reportar el seguimiento de los avances cuantitativos y cualitativos de las actividades por componente, de acuerdo con lo establecido por el DAFP

Tomar decisiones y determinar acciones de mejora.

Grupo de Planeación

Brindar acompañamiento metodológico a los diferentes Grupos y Coordinaciones para la socialización de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-

Consolidar la información suministrada por los diferentes Grupos y Coordinaciones en el formato establecido por el DAFP para la formulación y seguimiento del Plan anticorrupción.

Realizar ajustes al Plan anticorrupción acorde a lineamientos DAFP u otra instancia interna o externa. Enviar la información al grupo de comunicaciones para publicación de la información de formulación, ajustes y seguimientos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Grupo de Control Interno

Realiza el seguimiento a la información suministrada por cada grupo de manera cuatrimestral.

Fechas de seguimiento y publicación

El seguimiento del Plan Anticorrupción se realiza en primera medida a través de los avances cuantitativos y cualitativos de las actividades por componente con sus respectivos anexos en el Formato de Seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano DE-PR09-F02 dentro de los cinco días hábiles siguientes al periodo de corte cuatrimestral.

Las fechas de seguimiento cuatrimestral son con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 30 de diciembre.

Recursos económicos del Plan

Las actividades que se desarrollan en el presente Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se cumplen a partir de recursos de inversión como de funcionamiento.

Marco Legal

Constitución Política de 1991.	
Ley 1757 de 2015, artículo 48	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley 190 de 1995	Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Decreto 2150 de 1995	Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Decreto 4110 de 2004	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 3622 de 2005	Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2015 PÁGINA: 5 de 10.
Ley 1474 del 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.
Decreto 2641 del 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta

	parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 124 del 26 enero 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".
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
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Referencias

PRESIDENCIA, D. D. (2015). *<http://www.anticorruccion.gov.co>*. Obtenido de *<http://www.anticorruccion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruccion-atencion-ciudadano.pdf>*

Presidencia, d. I. (Agosto de 2017). *<http://es.presidencia.gov.co>*. Obtenido de *<http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/L-DE-01-Administracion-Riesgo.pdf>*