

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA



 Canal Telecaribe  @Canaltelecaribe  @Canaltelecaribe

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2025

Proyectó: Anibal Gutiérrez Oyola – Profesional Universitario de la Oficina de Planeación

Revisó: Ismael Fernández Gámez – Gerente de Telecaribe

Aprobó: Ismael Fernández Gámez – Gerente de Telecaribe



PUERTO COLOMBIA - ATLÁNTICO, ENERO DE 2025

EQUIPO PARTICIPANTE EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN

Ismael Fernández Gámez
Gerente

Fadue Blel Bitar
Secretaria General

Walberto Martínez Doria
Jefe División Comercial y Financiera

Luis Annicchiarico Molinares
Jefe División Programación y Emisión

Edwin Torres Bonilla
Jefe División Ingeniería

Doménico Restrepo Gómez
Jefe División de Producción

Nubia Castellar Serrano
Jefe Oficina de Control Interno

Jorge Salas Colpas
Profesional Universitario Contador

Aníbal Gutiérrez Oyola
Profesional Universitario Oficina de Planeación

Jorge Lema Palacio
Tecnólogo Tecnología de la Información



PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Estatuto Anticorrupción (artículo 73 de la ley 1474 de 2011), y de las directrices impartidas por: “La Secretaria de transparencia adscrita a la Dirección administrativa de la Presidencia de la Republica; la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano adscrita al Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP-; y El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano adscrito al Departamento Nacional de Planeación-DNP-”, el Canal Regional de Televisión del Caribe LTDA – TELECARIBE, se permite presentar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025, el cual es un instrumento para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

TELECARIBE, como medio de comunicación, está comprometido con la transparencia con el fin de contribuir a sensibilizar a nuestra teleaudiencia con mensajes positivos que exalten la cultura de la legalidad y den a conocer todos los mecanismos y herramientas que este Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano contiene, para prevenir y combatir la corrupción.

Como en cada vigencia, nos comprometemos a trabajar para que nuestro personal aplique los mecanismos de control en su labor cotidiana, para fortalecer el compromiso individual y poder lograr la transparencia en todos nuestros procesos. Continuaremos facilitando el acceso a la información de contratos, resoluciones, convocatorias, entre otras, a través de la página web y el buzón de quejas y sugerencias; nos comprometemos a optimizar y agilizar el tiempo de respuesta a las preguntas, quejas, inquietudes y reclamos generados por todos los grupos de interés, con el fin de contribuir a mejorar la calidad del servicio hacia nuestros proveedores, clientes y ciudadanía en general



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
1. NATURALEZA JURÍDICA.....	7
1.1. MISIÓN.....	7
1.2. VISIÓN.....	8
1.3. VALORES.....	8
2. MARCO LEGAL.....	9
3. OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CONTEXTO ESTRATÉGICO	13
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
3.3. CONTEXTO ESTRATÉGICO	14
4. COMPONENTES.....	17
3.1. PRIMER COMPONENTE: Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos	17
3.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti-trámites	22
3.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas	23
3.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	25
3.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	26



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de TELECARIBE para la vigencia 2025, se realizó dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Así mismo, tomó como referencia los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, el cual señalo como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” cuyo plan lo integran las políticas descritas en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1752 de 2014), como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis (6) componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción

Es importante destacar que para el tema de “riesgos” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción, específicamente la guía de Administración de Riesgos de Gestión, corrupción y de seguridad digital, actualizada en agosto de 2018; para los demás componentes se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articula para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.



Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para nueve procesos identificados en la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción se alinea con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano, siguiendo los parámetros establecidos en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” expedida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPRE.

Posteriormente se aborda la Racionalización de Trámites, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al Ciudadano a los servicios que prestamos mediante la modernización y eficiencia.

En cuanto a la Rendición de Cuentas, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, transparencia y acceso a la información pública.

Trabajamos los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar el acceso de los ciudadanos a través de distintos canales, a los servicios que ofrecemos con principios de información completa, clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, y oportunidad en el servicio.

El componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información aborda los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, contemplados en la Ley 1712 de 2014.



1. NATURALEZA JURÍDICA

El Canal Regional de Televisión Del Caribe LTDA - TELECARIBE, es una entidad asociativa de derecho público del orden nacional, organizada como empresa industrial y comercial del estado, dotada de la personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), que tiene como objeto prestar el servicio público de televisión en la región Caribe colombiana.

Tiene a su cargo la administración, programación y operación de una cadena regional de televisión; orienta sus actividades con el objetivo de integrar culturalmente la región del Caribe colombiano y tiene como finalidad fomentar las actividades educativas, formativas y recreativas en un área de influencia, dado el carácter de las entidades que lo conforman.

Telecaribe guía sus acciones en pro de la exaltación y desarrollo de los valores culturales, sociales, políticos y económicos de la Región Caribe de Colombia; propicia su integración y estimula la educación, formación y recreación de sus habitantes en las más altas manifestaciones de las ciencias y las artes, por medio de la televisión.

Para el logro de la misión, emplea a la tecnología más avanzada en el campo de las comunicaciones y un recurso humano comprometido con los valores que identifican la región del Caribe Colombiano; está comprometido con el criterio de mejorar de manera continua la calidad de su trabajo, y tiene como política combinar la aplicación de un sistema comercial sostenible y de la búsqueda de subsidio y cooperación para la ejecución de proyectos educativos y culturales.

Entre sus socios se cuentan con la Gobernación de Atlántico, Gobernación de Bolívar, Gobernación del Cesar, Gobernación de Córdoba, Gobernación Guajira, Gobernación del Magdalena, Gobernación Sucre, Alcaldía distrital de Barranquilla, Universidad de Cartagena y Universidad del Magdalena.

1.1. MISIÓN

Somos una empresa digital, convergente e innovadora, que comercializa, produce y programa contenidos y desarrollos Tics en la Región Caribe, a través de una infraestructura multiplataforma de emisión colaborativa, con Talento Humano calificado y altos estándares de calidad, para asegurar la satisfacción de nuestros grupos de interés y prosumidores.



1.2. VISIÓN

Telecaribe será en el 2023 una empresa líder en servicios de comunicación audiovisual con capacidad para competir a nivel regional, a través de múltiples plataformas e implementación de un modelo TICS colaborativos.

1.3. VALORES

- **INTEGRIDAD:** trabajamos por la difusión responsable de la información veraz y oportuna, y por la producción de contenidos audiovisuales de calidad, con fundamento en valores que contribuyen al desarrollo de la sociedad. Todo bajo los principios de la administración pública, dando manejo óptimo a los recursos y dentro del marco constitucional y legal que nos cobija.
- **COMPROMISO:** asumir personal e institucionalmente el objetivo fundamental de ofrecer señal televisiva estable y una programación de calidad que responda a los intereses de la teleaudiencia del Caribe colombiano.
- **HONESTIDAD:** Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **TRANSPARENCIA:** Somos eficientes, eficaces y efectivos en el desarrollo de procesos, la adecuada utilización de los recursos y una gestión abierta a la vigilancia de los órganos de control y a la comunidad.
- **LEALTAD:** comprendemos que la primera lealtad es hacia el televidente, hacia su derecho de estar bien informado, de educarse y entretenerse sanamente, para que pueda creer y confiar en su Canal Regional.
- **RESPECTO:** reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **JUSTICIA:** actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación
- **EQUIDAD:** Facilitamos el acceso al medio de manera imparcial y equilibrada.
- **SERVICIO:** Trabajamos con espíritu de servicio público, de manera eficiente y eficaz.



2. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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 para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.



La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012. Considerandos:

“Que el 12 de julio de 2011, el presidente de la República sancionó 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".

Que en virtud de lo previsto 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", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia,



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA
Plan Anticorrupción y Atención al
Ciudadano • 2025

asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos".

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG-, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1º. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".

Artículo 2º. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2".

Artículo 3º. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.



Artículo 4°. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6°. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7°. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Artículo 8°. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."

Marco normativo de la obligatoriedad de la Rendición de cuentas.

La obligatoriedad en la rendición de cuentas se contextualiza en el siguiente marco normativo:

a. Conpes 3654 de 2010

Este documento de política va dirigido a las entidades de la rama ejecutiva en el orden nacional que se establecen en los artículos 38 y 39 de la Ley 489 de 1998, así como a los servidores públicos de acuerdo con lo señalado en el artículo 123 de la Constitución Política, y da lineamientos para las entidades territoriales que tengan interés en seguirlos.



b. Ley 1474 de 2011 artículo 78

Este artículo menciona como las entidades y organismos de la Administración Pública, deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos y metodologías establecidos por el Gobierno Nacional.

c. Ley 1757 de 2015 artículo 50

Este artículo plantea la obligación y cumplimiento de las entidades públicas en rendir cuentas a la ciudadanía, para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. De igual forma precisa que las acciones que se realicen sean para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

d. Excepción de las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta

Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta fueron exceptuados de rendir cuentas a la ciudadanía bajo la metodología establecida por el Gobierno Nacional en el Manual Único de Rendición de Cuentas –MURC, debido a la actividad comercial que realizan en mercados competitivos con el sector privado nacional o internacional o en mercados regulados.

Sin embargo, estas empresas, deberán rendir cuentas a la ciudadanía, estableciendo una metodología acorde a sus características y tomando como referencia los principios generales establecidos en el MURC.

3. OBJETIVO GENERAL, OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y CONTEXTO ESTRATÉGICO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio 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”.



3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar los mapas de riesgos de corrupción para la vigencia 2023 y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de TELECARIBE, permitiendo la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Administrar adecuadamente los recursos producidos por la actividad misional del Canal y las transferencias del Fondo Único de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (FUTIC) de acuerdo con las funciones de la entidad y los controles establecidos.
- Definir y hacer seguimiento a las acciones concretas encaminadas a fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y transparencia de la gestión adelantada por el Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda. Telecaribe para sus partes interesadas.

3.3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Como parte de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, se abordó el análisis del contexto estratégico de la Entidad bajo los lineamientos del Plan Estratégico 2020-2023 “TELECARIBE: Un Canal Para Todos” y así mismo se tomó como referencia las directrices establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su rol establecido en la ley 1978 de julio de 2019.

Para la construcción de este ítem, se revisaron los siguientes puntos:

a. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con análisis de las principales denuncias.

De acuerdo con el monitoreo realizado durante la vigencia inmediatamente anterior por la Oficina de Planeación y al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a los Mapas de Riesgo de Corrupción, no se han presentado actos de corrupción en Telecaribe; todos los líderes de proceso han venido ejecutando los controles, las acciones y el seguimiento a los riesgos de corrupción de los procesos que lideran.



b. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

Telecaribe cuenta con diferentes mecanismos mediante los cuales la ciudadanía puede contactarnos, tales como: El portal web: <https://www.telecaribe.co/>, en el enlace PQRSD “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, dando a la opción de “crear un nuevo radicado”; así mismo, se puede consultar sobre una solicitud radicada.

La entidad dispone igualmente de un buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos ubicado en la recepción del canal y la comunicación permanente a través de la línea telefónica donde se direcciona al ciudadano según la necesidad que presente. En el último año, Telecaribe conformó un equipo idóneo, liderado desde la Gerencia, con la participación de todas las áreas del canal, específicamente de comercialización y mercadeo, programación y producción, con las instrucciones claras de atención al televidente, procurando una respuesta oportuna en cumplimiento de los derechos del ciudadano.

c. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites (PQRSD).

En vigencias anteriores el Canal dio un paso adelante en la automatización del procedimiento de PQRS, articulando el sistema de seguimiento que proporciona mayor control en los tiempos de respuesta. De esta forma, el encargado de las PQRS gestiona con los jefes de Áreas para dar respuesta a las PQRS, dejando trazabilidad en el sistema. Así las cosas, podemos concluir que para el 2023 las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del procedimiento de PQRS, desde el punto de vista normativo y administrativo se consideran satisfechas, ponderando tanto la facilidad de acceso lograda para el usuario, como la racionalización del procedimiento en cuanto a la relación costo – beneficio.

d. Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES DE INFORMACIÓN
Empleados / Proveedores / Socios	Sostenibilidad económica, gestión organizacional
Televidentes / Usuarios Multiplataformas	Proyectos de inversión (objetivos de la programación del Canal)
Gobierno	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión (objetivos de la programación del Canal)



Productoras / Anunciantes	Sostenibilidad económica, proyectos de inversión (contenidos audiovisuales)
---------------------------	---

e. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

El Canal, entre sus planes para el fortalecimiento de las PQRS, viene realizando actividades de sensibilización al talento humano en cuanto a la Cultura de Atención al Ciudadano. En lo referente a las herramientas tecnológicas, a parte de las herramientas ofimáticas existentes, continua en su propósito de mejorar la comunicación entre la entidad y la ciudadanía mediante los diferentes ajustes y parametrización del módulo de PQRS en la página web que proporciona mayor control en tiempos de respuesta.

f. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

- Lineamientos de Transparencia Activa.

Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno digital: Telecaribe cumplió en la vigencia anterior con la publicación de la información establecida en la estrategia de gobierno en digital (antes gobierno en línea) a través de su portal web: <https://www.telecaribe.co/>.

Divulgación de datos abiertos: Telecaribe ha divulgado a través de la página web, la información de datos abiertos que sirve como insumo para generar valor al ciudadano.

- Lineamientos de Transparencia Pasiva.

Involucrar en los actos de respuesta a las PQRS información sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida sobre una petición.

- Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.

Diagnóstico y levantamiento de información de la gestión de Información de Telecaribe: La Entidad cuenta con el inventario de activos de información, así como el documento Guía de



la gestión de Información, el cual contiene el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada de Telecaribe.

4. COMPONENTES

3.1. PRIMER COMPONENTE: Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de Telecaribe, permitiendo a su vez la elaboración de mecanismos orientados a prevenir los riesgos de corrupción.

El Canal Regional de Televisión del canal Telecaribe cuenta con un mapa de identificación de riesgos, en el cual se incluye la identificación y descripción de riesgos de corrupción, este documento se puede consultar en el portal web de la entidad en el siguiente link <https://www.telecaribe.co/mapas-de-riesgos>.

Para el proceso de identificación y descripción de los riesgos de corrupción se tomó el modelo de la guía del departamento administrativo de función Pública, a continuación, se presenta, de manera individual el riesgo y su descripción:

Riesgo de corrupción: es la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de Telecaribe Ltda. y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

3.1.1. Análisis del riesgo

Para el canal regional de Televisión del Caribe Ltda., los riesgos de corrupción identificados son los siguientes:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	
RIESGO	DESCRIPCIÓN
Vulnerabilidad información de la información	Empleo de sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
Omisión o extralimitación de funciones	Descuido o abuso en el ejercicio de las funciones previamente asignadas en el reglamento



DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	
RIESGO	DESCRIPCIÓN
Aprovechamiento personal de los bienes de la Entidad	Utilización de los bienes o recursos de la Entidad para fines diferentes al servicio público.
Concentración de autoridad o exceso de poder	Asignación de responsabilidades para la toma de múltiples decisiones a una sola persona.
Tráfico de influencias	Utilización de la posición personal para aceptar o solicitar atenciones, a cambio de realizar u omitir un acto inherente al cargo.
Inclusión de gastos no autorizados	Pago sin la previa autorización y disponibilidad presupuestal
Direccionamiento de contratos	Elaboración de términos de referencia con condiciones encaminadas a favorecer a determinados proponentes
Inadecuada defensa de los intereses de la entidad	Negligencia en la gestión de los procesos jurídicos
Adaptación subjetiva de las normas	Interpretación amañada de las normas con fines diferentes al interés general
Inadecuada propuesta economía	Incorrecta valoración de propuestas económicas para beneficio de anunciantes

3.1.2. Valoración del riesgo

En este punto se busca establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias e impacto, con el fin de estimar la zona de riesgo inicial.

Análisis de Riesgos.

En este punto se busca establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de estimar la zona de riesgo inicial.

Para este propósito se realiza un análisis de causas y se realiza el cálculo de la probabilidad de la ocurrencia del riesgo para con esto establecer el análisis del impacto.

Realizado el análisis de causa se pudo determinar que las amenazas y debilidad susceptibles para la materialización de los riesgos de corrupción son las siguientes:

AMENAZAS (Factores Externos)
✓ Condiciones económicas, sociales y políticas desfavorables para el Canal
✓ Desactualización tecnológica
✓ Marco legal cambiante
DEBILIDADES (Factores internos)
✓ Inadecuado proceso de selección del personal



✓ Bajos salarios
✓ Debilidad en el control y monitoreo de procesos
✓ Desconocimiento de la norma
✓ Rotación de personal y proceso de selección y vinculación de personal inadecuado
✓ Falta de compromiso, incumplimiento, error u omisión por parte del funcionario
✓ Falta de seguimiento de los programas y proyectos que se ejecutan

Criterios para determinar la probabilidad.

Por probabilidad se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo, esta puede ser medida por criterios de frecuencia o factibilidad.

Para el cálculo de la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios:

- Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- Probable: Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.
- Improbable: El evento puede ocurrir en algún momento.
- Rara vez: El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.

Criterios para calificar el impacto de los riesgos de corrupción.

Para los riesgos de corrupción el análisis de impacto se realizará teniendo en cuenta solamente los niveles de impacto (moderado, mayor y catastrófico) dado que estos riesgos siempre serán significativos en este orden de ideas, no aplican los niveles de impactos insignificante y menor.

- Moderado: Genera medianas consecuencias sobre la entidad.
- Mayor: Genera altas consecuencias sobre la entidad.
- Catastrófico: Genera consecuencias desastrosas para la entidad.

Para lograr obtener el impacto de cualquier riesgo de corrupción se requiere aplicar el siguiente cuestionario y dependiendo del número de respuestas afirmativas se valorará su impacto:



RESPUESTAS AFIRMATIVAS	NIVEL DE IMPACTO
De una a cinco preguntas(s) afirmativas	Impacto moderado
De seis a once preguntas(s) afirmativas	Impacto mayor
De doce a diecinueve preguntas(s) afirmativas	Impacto catastrófico

Realizada la valoración del riesgo se procede a determinar el cuadrante en el mapa de calor de cada uno de los riesgos de corrupción identificados, resultante de la probabilidad y el impacto del riesgo.

Evaluación de los riesgos.

Al momento de definir las actividades de control para mitigar los riesgos detectados, se requiere que estos controles busquen identificar las causas que dieron origen a la materialización de los riesgos, para ellos la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

- Controles preventivos: disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- Controles correctivos: buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en que caso de materializarse.

3.1.3. Política de administración de riesgos.

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Para los riesgos de corrupción, las estrategias que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

- Evitar el riesgo: tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- Reducir el riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad. La reducción de este riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

Se considerará, además:



- Mitigación del riesgo: las acciones a desarrollar contemplando recursos, responsables y el talento humano requerido.

3.1.4. Seguimiento de los riesgos de corrupción.

La oficina de control interno en su programa de auditoria realizará un seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el mapa de riesgos, por lo menos tres (3) veces al año.

Los riesgos de corrupción se encuentran definidos en el mapa de riesgo institucional del Canal Regional, publicado en la página Web del Canal en el Enlace: www.telecaribe.co/mapas-de-riesgos donde se encuentran de manera detallada.

(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025			
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente/Procesos	Actividades	Responsable	Fecha implementación
Subcomponente 1 / Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1: Revisión y ajuste de la política de administración del Riesgo 1.2: Socialización de la política de Administración de Riesgos	Oficina de Planeación	Junio
Subcomponente 2 / Proceso 2 Actualización del Mapa de los Mapas de Riesgos incluye Corrupción	2.1: Revisión y actualización de los mapas de riesgos institucional de acuerdo con el contexto	Oficina de Planeación	Junio
Subcomponente 3 / Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1: Publicación de Mapa de riesgos actualizados en portal web e intranet de la entidad 3.2: Socialización de los mapas de riesgos a los colaboradores de la entidad	Coordinador de calidad y Comunicaciones / Plataforma Jefe Oficina de Planeación Líderes de Proceso	Junio Julio - Diciembre
Subcomponente 4 / Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1: Monitoreo al mapa de riesgo incluye corrupción	Líderes de los procesos o áreas	Julio - Diciembre



(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025			
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente/Procesos	Actividades	Responsable	Fecha implementación
Subcomponente 5 / Proceso 5 Seguimiento	5.1: Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Proceso de Control y Evaluación Control Interno	Abril - Agosto – Diciembre

3.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti-trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica, el objeto social de Telecaribe, y específicamente las actividades que desarrolla y los servicios que presta a la ciudadanía, se ha determinado que es una entidad que no cuenta con tramites:

“no gestiona o realiza diligenciamiento para obtener resultado alguno, en pos de algo, es decir, no cuenta con formularios para resolver trámite alguno”

Sin embargo, se incluye en este componente, el tratamiento de las PQRS puesto que es el procedimiento que tiene el canal para comunicarse con el ciudadano y dar respuesta a las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias en los términos que la ley establece

En este sentido, Telecaribe no lleva trámites según lo que establece el decreto Ley 019 de 2012, sino procesos administrativos que buscan la estandarización, simplificación y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, para lo cual ha adelantado las siguientes estrategias:



PROCESO	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	REQUISITOS
Producción, Programación, Emisión y Técnica	Producción y emisión de programas y/o pauta	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cotización por parte del cliente o anunciante. Entrega de cotización por parte del Gerente. Entrega de fotocopia de consignación. Producción del programa o pauta publicitaria. Control de calidad en producción y programación por el servidor público. Emisión del programa o pauta publicitaria.
	Certificado de emisión de programas o pauta publicitaria	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de certificación (correo electrónico o fax). Fotocopia de consignación.
	Copia de material audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud (correo electrónico o físico o fax) de copia que requiere (especificando el día y programa del cual desea la información). Verificación por parte del responsable del área de Emisión. Informar al cliente el valor que debe consignar (indica datos de la cuenta bancaria del Canal). El cliente envía copia de consignación (correo físico o electrónico o fax). El servidor público entrega copia y factura.
	Tratamiento de quejas, sugerencias y reclamos de programación	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de la queja, sugerencia y/o reclamo (por la página web, correo electrónico o buzón de sugerencias) de los televidentes respecto a los contenidos de la programación del Canal. Revisión y direccionamiento por parte del Coordinador de Producción. Tratamiento de las quejas, sugerencias y reclamos de programación.

3.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

De conformidad con la Ley 1757 de 2015, artículo 48, la rendición de cuentas se define como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Así mismo el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010, el cual señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA
Plan Anticorrupción y Atención al
Ciudadano • 2025

acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Es importante tener en cuenta que Telecaribe como Entidad pública debe rendir cuentas a la ciudadanía; sin embargo, en su calidad de empresa Industrial y Comercial del Estado –EICE-, no está obligada¹ a seguir los términos y Condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, haciendo referencia a la aplicación del Manual Único de Rendición de Cuentas, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

En este sentido, Telecaribe en aras de la transparencia, la confianza y la legitimidad implementará mecanismos de participación ciudadana para fortalecer los procesos de gestión del Canal. Para ello se tiene previsto realizar un acto público de rendición de cuentas al año, en donde se debe cumplir los siguientes requisitos o condiciones:

- Informar públicamente sobre la gestión (gestión del plan estratégico, ejecución presupuestal, impactos, etc.) y garantizar que la ciudadanía acceda a la información
- Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas
- Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.

De acuerdo con la norma y orientaciones que brinda el Departamento Administrativo de la Función Pública, Telecaribe se compromete a establecer los medios para la rendición de cuentas.

¹ **Excepción de las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta:** Las Empresas Industriales y Comerciales y Sociedades de Economía Mixta fueron exceptuadas en la Ley de rendir cuentas a la ciudadanía siguiendo la metodología establecida por el Gobierno Nacional en el Manual Único de Rendición de Cuentas, debido a la actividad comercial que realizan en mercados competitivos; es decir, que desarrollan actividades comerciales en competencia con el sector privado nacional o internacional o en mercados regulados.



(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025			
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			
Subcomponente/Procesos	Actividades	Responsable	Fecha implementación
Subcomponente 1 / Proceso 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1: Identificación clara y precisa sobre la gestión de la entidad para informe de gestión vigencia anterior	Oficina de Planeación	Enero
Subcomponente 2 / Proceso 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1: Presentación de informe de gestión vigencia anterior a la Junta de Socios 2.2 Informe de Gestión vigencia publicado en la página Web del canal 2.3 Invitación a la audiencia pública de rendición de cuentas por medio de la plataforma de Telecaribe	Gerencia - Oficina de Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre
Subcomponente 3 / Proceso 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1: Promover la participación en la gestión pública por medio de la publicación de claqueta informativa de atención a la audiencia en General	División de Programación	Permanente
Subcomponente 4 / Proceso 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1: Aplicación de cuestionario de preguntas y encuesta de satisfacción, a la comunidad en general y asistentes a la audiencia de rendición de cuentas para el mejoramiento y la toma decisiones. 4.2 Publicación en el portal web link transparencia del documento audiovisual del acto de rendición de cuentas vigencia	División de Programación	Enero - Diciembre

3.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Telecaribe estableció los siguientes canales de atención al ciudadano:

- Información actualizada en la página web: www.telecaribe.com.co



- Correo: info@telecaribe.comco
- Atención de PQRS
- Programa “El contenedor”.

(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025			
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Subcomponente / Procesos	Actividad	Responsable	Fecha implementación
Subcomponente 1 / Proceso 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1: Brindar capacitaciones sobre la atención al ciudadano con los servidores públicos de la entidad	Secretaria general	Marzo- Junio
Subcomponente 2 / Proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1: Generar competencias a los funcionarios que atienden público sobre el tema de servicio al cliente	Talento Humano	Marzo- Junio
Subcomponente 3 / Proceso 3 Talento Humano	3.1: Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar los, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad	Comunicaciones	Marzo- Junio
Subcomponente 4 / Proceso 4 Normativo y procedimental	4.1: Medir la percepción de los ciudadanos que visitan las instalaciones del canal regional	Talento humano Comunicaciones	Mayo- Diciembre

3.5. QUINTO COMPONENTE: 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 el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados

Es por ello por lo que Telecaribe diseñó un enlace en su portal web www.telecaribe.co, con la información más relevante de la institución de tal forma que esté dispuesta la información para toda la



CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano • 2025

comunidad, de igual forma la atención de PQRS, y otros medios como el programa de la defensoría del televidente hacen parte de este componente.

(Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025			
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN			
Subcomponente / Procesos	Actividades	Responsable	Fecha implementación
Subcomponente 1 / Proceso 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1: Revisar estrategia de Gobierno en Línea y realizar ajustes si aplican 1.2: Revisión del enlace de "Transparencia y acceso a la información pública" y su publicación permanente en el portal Web.	Oficina de Planeación y Sistemas	Permanente
Subcomponente 2 / Proceso 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1: Dar respuesta adecuada a las solicitudes de información que se hacen a través la plataforma Telecaribe	Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 3 / Proceso 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1: Establecer mecanismos de alarmas para la publicación de informes y cumplimientos de ley de la entidad	Oficina de Planeación y Sistemas	Diciembre
Subcomponente 4 / Proceso 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1: Definir acciones para la divulgación de la información de la entidad en formatos alternativos comprensibles, facilitando la consulta o visualización por todo tipo de personas; incluidas aquellas en situación de discapacidad.	Comunicaciones	Permanente