TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 8 de octubre de 2021 2021301008

PARA: Uriel Hernando Sánchez Zuluaga
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el Segundo Cuatrimestre del año 2021

En cumplimiento, al Plan de Acción de la Dirección de Control Interno y con fundamento en el Decreto 124 de 2016 y La ley 1474 de 2011, se presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se verifica el estado de cada uno de los siguientes componentes:

El mapa de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, el estado de los mecanismos de atención al ciudadano, mecanismos de transparencia y acceso a la información, implementadas en Teleantioquia y vigentes en el segundo cuatrimestre del año 2021.

Se adjunta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que consta de 44 páginas.

Cordialmente,

RAMIRO VÉLEZ TOBÓN

Copia Document: página web de Teleantioquia, Comité de Gerencia, Profesional de Control Interno.

Proyectó: Ramiro Vélez Tobón – Ubaldo de Jesús Macías Mesa
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy

INFORME

DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2021

REALIZADO

POR EL EQUIPO

DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

TELEANTIOQUIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

OCTUBRE DE 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 3
4. NORMATIVA DE REFERENCIA 3
5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 4
5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción 6
5.1.2 Observaciones, con base al seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el segundo cuatrimestre del año 2021 19
5.1.3 Recomendaciones al Mapa de Riesgos 20
5.2 Segundo Componente: Racionalización de Trámites: 20
5.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas 21
5.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano 24
5.4.1 Comentarios atendidos en el segundo cuatrimestre del año 2020 26
5.4.2 Observaciones sobre las quejas respondidas en el segundo cuatrimestre del año 2021 40
5.4.3. Observaciones sobre la comparación de los comentarios respondidos en el segundo cuatrimestre de los años 2020. vs. 2021 40
5.4.4 Recomendaciones: 42
5.5 Componente Cinco: mecanismos para la transparencia y acceso a la Información 42
5,5,2. Recomendación: 44
6. CONCLUSIONES 44

1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo del plan de acción de la Dirección de Control Interno, y en cumplimiento a lo estipulado en la normativa vigente.

Aplicando la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el documento denominado Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, se presenta el informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano de Teleantioquia, correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2021.

2. OBJETIVOS

Hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia en el segundo cuatrimestre del año 2021.

Revisar los riesgos, definidos y evaluados por los dueños de los procesos de Teleantioquia, para identificar su estado de avance.

Verificar si se cumple con la Racionalización de Trámites, garantizando la atención oportuna a la ciudadanía.

Constatar si se ha realizado la rendición de cuentas, como lo establece la normativa vigente.

Verificar el estado de los mecanismos de atención al ciudadano y visibilizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.

Revisar el estado de los mecanismos ofrecidos por Teleantioquia, para garantizar la transparencia y acceso a la información.

3. ALCANCE

Verificar el estado del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, actualizado y monitoreado por los responsables de cada uno de los componentes que lo conforman, desde el primero de mayo hasta el 31 de agosto del año 2021.

4. NORMATIVA DE REFERENCIA

1. Ley 1474 de 2011 Anticorrupción

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAY0 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Nuevos medios	Uso inadecuado de los permisos de la plataforma web, para modificar o extraer información confidencial del Canal	Actualmente cada vez que se renueva el equipo de nuevos medios, se cambia las claves de acceso.	15%	10%	5%	5%	15%	15%	15%	0%
Creativos	Elaboración de piezas comerciales, para terceros con fines lucrativos	Existe un formato de orden de producción, en el cual queda evidenciado cuales son las piezas audiovisuales requeridas al grupo creativo.	10%	10%	5%	5%	15%	10%	10%	0%
Mercadeo	Mala utilización de los elementos de mershandising para obtener beneficios particulares	Formato de entrega al público objetivo	15%	0%	10%	10%	10%	15%	15%	0%
Mercadeo	Aprovechamiento de recursos financieros para fines particulares	Disponibilidad presupuestales	20%	10%	5%	5%	5%	20%	20%	0%
Mercadeo	Abuso de los eventos propios del Canal para alcanzar objetivos personales	Registro fotográfico, planillas e informes	20%	0%	5%	5%	5%	20%	20%	0%

2. Literal C del Articulo 11 de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y acceso a la información

3. Numeral 7.2 del Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de la información, de la Resolución 3564 del 2015 de MinTIC.

4. Artículo 52 del decreto 103 del año 2015 – publicación PQRSD

5. Ley 1755 del 2015 Derecho de petición

6. Ley 1757 del 2015 - Rendición de cuentas

7. Decreto Ley 962 del 2005 - Antitrámite

8. Decreto 124 de 2016.- Estrategia Plan Anticorrupción

9. Decreto 648 del 2017 - Funciones de Control Interno

10. Decreto 19 de 2012 - Principios y normas de trámites

11. Guía Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.

5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acatando la normativa vigente, las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y con base en las estrategias y guías sugerida en el documento denominado Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2., en la parte específica de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

La Dirección de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2021.

Teniendo en cuenta que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que tiene una metodología específica para su implementación, con parámetros y soportes normativos propios y que no obliga a las entidades a realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia, lo integran los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

2. Racionalización de Trámites.

3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

4. Rendición de Cuentas.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

6. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

7. Se socializó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

8. Se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante la página web.

Para implementar las anteriores políticas se requiere:

✓ Que cada responsable del componente junto con su equipo de trabajo, propongan las acciones de mejora que consideren pertinentes.

✓ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de gestión o planes institucionales

✓ Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción.

Aspectos a tener en cuenta:

Publicación y monitoreo: una vez actualizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe publicar a más tardar, 10 días después de cada cuatrimestre en la página web de Teleantioquia.

Cada responsable, iniciará la ejecución de las acciones de mejora, contempladas en cada uno de sus componentes con el apoyo y asesoría del Coordinador de Planeación, quien debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para garantizar su aplicación y efectividad.

La Alta Dirección: es responsable de garantizar, que las recomendaciones que arroje el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, sirva de instrumento de gestión y de control

Aplicación: Con base en el "Artículo 5. del Decreto 1537 de 2001, estipulan que las oficinas de control interno o quien haga sus veces debe verificar, evaluar y controlar el mapa de riesgos de la entidad que le corresponda

Para lo anterior se deben documentar y aplicar las Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2; así:

5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción

Teniendo en cuenta que la Coordinación de Planeación de Teleantioquia ajustó el mapa de riesgos en el segundo cuatrimestre del año 2021 donde identificó y valoró 43 riesgos inmersos en 12 procesos institucionales, los cuales se constituyen en la base para que permanentemente cada responsable del proceso actualice los riesgos, los monitoree, ajuste con la asesoría y la Coordinación de Planeación.

La Dirección de Control Interno, cuatrimestralmente, hace seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, verifica su estado, elabora un informe y lo publica en la página web de Teleantioquia.

Con base en lo anterior, en la siguiente tabla, se verifica el estado del mapa de riesgos, actualizado por los responsables, con el apoyo de la Coordinación de Planeación.

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente /proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% de Avance**	**Observaciones**
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar y actualizar la política de administración de riesgos de Teleantioquia según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5	Política de administración de riesgos ajustada	100.00%	\\GANIMEDES\Planeacion\SIG\10 Planeación institucional\10 Estrategia\Internos\PO-101000 Administración del riesgo.pdf

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente /proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% de Avance**	**Observaciones**
	1.2.	Aprobar la política de riesgos actualizada	Política de administración de riesgos aprobada	100.00%	Aprobada en sesión del CICCI del 14/09/2021
	1.3.	Socializar la nueva versión de la política de administración de riesgos	Política de administración de riesgos socializada	Pendiente	La socialización se realizará durante el último trimestre de 2021, dado que la política apenas se aprobó el 14/09/2021
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Riesgos de corrupción actualizados y validados	100.00%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/08/MATRIZ-RIESGOS-DE-CORRUPCION-2021.xlsx
Consulta y divulgación	3.1.	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web	Mapa de riesgos de corrupción publicado	100.00%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/08/MATRIZ-RIESGOS-DE-CORRUPCION-2021.xlsx
	3.2.	Socializar los riesgos de corrupción identificados en el canal	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	100.00%	Se socializó el proceso de construcción del plan y de la matriz de riesgos.
	3.3.	Socializar los controles asociados a la mitigación de los riesgos de corrupción	Plan publicado en el micrositio de transparencia	Pendiente	
Monitoreo y revisión	4.1.	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo	Revisiones realizadas	100%	Primer y segundo cuatrimestre

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente /proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% de Avance**	**Observaciones**
	4.2.	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Planes de mejoramiento elaborados	100%	El acompañamiento se brinda por demanda. A la fecha, ningún proceso o área ha solicitado el mismo
Seguimiento	5.1.	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	100%	QfDocument Web
	5.2.	Publicar los resultados de las auditorías realizadas en la página web	Auditorías y seguimientos publicados	100%	QfDocument Web

Fuente: Página Web - Coordinación de Planeación

Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el segundo cuatrimestre del año 2021.

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	**RIESGO**	**SEGUIMIENTO**								
		ACCIÓN DE CONTROL	**ABRIL 2018**	**AGOSTO 2018**	**DICIEMBRE 2018**	**ABRIL 2019**	**AGOSTO 2019**	**MAYO 2021**	**AGOSTO 2021**	**VARIACIÓN Últimos periodos**
Contenidos	Asignación de espacios en la rejilla, con tiempos no autorizados para su emisión	Existe un software que calcula los tiempos exactos y designados para la rejilla de programación.	20%	10%	5%	5%	5%	20%	20%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAYO 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Contenidos	Utilizar los contenidos para publicidad sin que genere un beneficio institucional sino particular	Los procesos comercial y emisión hacen un control permanente por medio de la codificación de las diferentes modalidades comerciales las cual se reflejan en el libreto de pauta	15%	10%	5%	5%	5%	15%	15%	0%
Contenidos	Utilización de publirreportajes o pauta no convencional dentro de los contenidos	Existe una directriz concentra desde el Comité de Gerencia de no permitir ningún tipo de publicidad sin autorización previa.	15%	10%	10%	5%	10%	15%	15%	0%
Contenidos	Uso no controlado de la librería musical del Canal	La Videoteca realiza un control de la cantidad de piezas musicales que se descargan de la librería del Canal.	20%	10%	10%	5%	10%	20%	20%	0%
Nuevos medios	Monetización de contenidos en la red cuyos derechos pertenecen a Teleantioquia	La monetización de los canales de YouTube se hace a través de la red de Codiscos. Cada que se crea un nuevo canal de YouTube, se adiciona a la red para que Codiscos administre los ingresos recaudados. Las contraseñas de todas las cuentas están recogidas en un documento al que tiene acceso solo el personal de Nuevos Medios. Las contraseñas de las redes y los perfiles activos se cambian cuando una persona sale del equipo, y se registra el cambio en el documento.	30%	20%	10%	10%	10%	30%	30%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAY0 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Mercadeo	Ofrecer pauta para fines comerciales personales	Control de pauta conjuntamente con la dirección de Contenidos	30%	15%	15%	5%	5%	30%	30%	0%
Mercadeo	Utilización de las boletas adquiridas por convenios para fines particulares	Formato de entrega al público objetivo.	10%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	0%
Mercadeo	No dejar con claridad los términos y condiciones en los convenios	Los convenios son diligenciados conjuntamente con la secretaria General, Vo.bo, Contenidos y Control de CALIDAD	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Recibir comisiones por convenios comerciales	Registro fotográfico, planillas e informes	20%	10%	0%	0%	5%	20%	20%	0%
Comunicaciones	Suministrar información a terceros sin una autorización	Control de pauta	15%	10%	10%	5%	15%	15%	15%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAYO 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Comercialización	Favorecimiento a los anunciantes para dar descuentos no permitidos o autorizados por la Dirección Comercial	Control ordenación de pauta mediante el Estatuto Tarifario vigente y su modalidad de pauta correspondiente. Comunicación constante con el Coordinador de emision y calidad y, de producción para verificar las ordenaciones.	15%	5%	5%	5%	15%	15%	15%	0%
Comercialización	Omisión de ordenación de la pauta u ordenación incorrecta	Herramienta de control : informe mensual de las comercializadoras y coproducciones sobre la gestión comercial y consecución de clientes nuevos Verificación con la ordenación del cliente Verificación en el proceso de emisión	15%	5%	5%	5%	15%	15%	15%	0%
Gestión tecnológica	Acceso a la información confidencial de los diferentes procesos para beneficio propio o de un tercero	Políticas de acceso al centro de cómputo - Acceso restringido a las bases de datos de los aplicativos, seguridad de acceso con candado	10%	8%	2%	2%	10%	10%	10%	0%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	Control de Inventario del software licenciado - Perfil de seguridad para usuarios de sistemas de información	10%	8%	1%	5%	10%	10%	10%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAY0 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Gestión jurídica	Contratación con empresas fachada	Verificación de los documentos de existencia y representación legal, RUT, certificado de antecedentes fiscales y disciplinarios	10%	10%	5%	5%	5%	10%	10%	0%
Gestión jurídica	Apropiación indebida de recursos	Control con lista de chequeo, para trámite de orden de compra y de servicio, con requisito de disponibilidad presupuestal	10%	10%	5%	5%	5%	10%	10%	0%
Gestión jurídica	Apropiación indebida de recursos	Evaluación en el área jurídica, financiera y técnica de las cotizaciones en los procesos que superan los 20SMLV	10%	10%	5%	5%	5%	5%	5%	0%
Gestión jurídica	Favorecimiento en la Selección de Proveedores	Capacitación sobre normatividad en la contratación	10%	5%	3%	3%	3%	5%	5%	0 %
Gestión jurídica	Violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses	Solicitar las debidas certificaciones a los organismos de control que regulan las materias negativas y las inhabilidades y compatibilidades	10%	5%	3%	0%	3	10%	10%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAY0 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Gestión jurídica	Celebración de contratos sin el cumplimiento del manual de contratación	Dictar Capacitaciones	10%	5%	3%	0%	3	10%	10%	0%
Gestión jurídica	Inasistencia a audiencias o permitir vencimiento de términos en instancias judiciales	Verificación periódica de los procesos jurídicos	10%	5%	5%	5%	5%	10%	10%	0%
Gestión financiera	Peculado derivado del hurto de dinero, cometido por las personas que administran los dineros de la entidad en el proceso financiero	El control mediante el presupuesto, Procedimientos de tesorería, Formato de "Seguimiento a la Contratación de Gastos" en cada causación, Manual de Contratación, Control de liquidación de impuestos y retenciones, políticas de manejo de tarjetas de crédito acto administrativo, desagregación de funciones, control dual para aprobación de pagos, políticas de manejo administrativo, manejo de fondos , cajas menores, arqueos, boletines diarios de tesorería, conciliaciones bancarias, póliza de manejo, comité de inversiones	20	15	10%	10%	20%	20%	20%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAY0 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	Conciliación entre la publicidad ordenada y la facturación, desagregación de funciones (Emisión, comercialización y facturación), conciliacicón entre lo facturado y las metas proyectadas.	20%	15%	10%	10%	10%	20%	20%	0%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	Comité de cartera, conciliación del módulo de cartera y contabilidad, seguimiento al índice de rotación de cartera, política de circularización de clientes, planillas de control llamadas, responsable de la gestión y recuperación de cartera, control presupuestal.	20%	15%	10%	10%	20%	20%	20%	0%
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de servicios contratados por el Canal beneficiando a un tercero	Cumplimiento requisitos legales en la contratación, informes de supervisión, soportes de pago y soportes presupuestales	20%	15%	10%	10%	10%	20%	20%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAYO 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	Seguimiento a los estados financiero Auditorias de control interno Auditorias de la revisoría fiscal Ingreso al sistema por medio de permisos asignados por el administrador del software Dictamen de la Revisoría Fiscal, en la realización de una auditoria, facultad que tiene la Profesional Financiera-Tesorera de modificar la forma de pago.	10%	10%	5%	5%	10%	10%	10%	0%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	Inventario de bienes registrado a cargo del personal de planta Control de salida de equipos de producción y de oficina Políticas de uso de vales de taxi y alimentación.	20%	10%	5%	5%	10%	20%	20%	0%
Gestión administrativa	Sobrefacturación por parte de los proveedores	Cada ordenador del gasto es responsable del control del saldo de las órdenes que tiene bajo su supervisión y se debe diligenciar formato de seguimiento. Control de ingreso de bienes al almacén	20%	15%	10%	10%	10%	20%	20%	0%
Realización y producción	Uso inadecuado de los fondos producción.	Arqueos a los fondos. Vistos buenos sobre las facturas. Planilla de gastos.	15%	5%	5%	5%	15%	15%	15%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAY0 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Realización y producción	Alterar el reporte de la nómina para mejorar los ingresos o disminuir el tiempo efectivamente laborado	Control sobre las horas extras y ociosas del canal. Revisión del coordinador de producción frente a las horas reportadas.	10	5	5	5	10%	10%	10%	0%
Realización y producción	Mal uso del recurso de transporte contratado o de la empresa, para obtener beneficios personales	Los servicios solicitados responden a una solicitud realizada al área para cierto contenido (check list) además se lleva a un formato de control.	15%	10%	10%	10%	10%	15%	15%	0%
Realización y producción	Hacer acuerdos o negocios ilegales con proveedores para desviar recursos	En el control del presupuesto se puede identificar los valores que quedan pendientes por facturar.	15%	0%	5%	5%	10%	15%	15%	0%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	Se maneja la programación de los equipos.	15%	10%	5%	5%	5%	15%	15%	0%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de	Se tiene el control en gestión y se valida en producción.	15%	10%	5%	5%	5%	5%	5%	0%

	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO								
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	MAYO 2021	AGOSTO 2021	VARIACIÓN Últimos períodos
Realización y producción	Contrataciones directas manipuladas para beneficios propios y/o de terceros	Es necesario implementar la acción de control	20%	15%	10%	10%	15%	20%	20%	0%
Realización y producción	Beneficiarse de los recursos del canal adueñándose de bienes.	Se tiene placas de algunos elementos, sin embargo, hay otros que no se les pone placa para que no se vea en TV.	15%	10%	5%	5%	10%	15%	15%	0%
Estrategia	Vender a la competencia información o decisiones estratégicas	Decisiones en Comité de Gerencia Consulta a externos	15%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	0%
Estrategia	Hacer caer en error a los directivos del Canal para beneficiar a un tercero	Control sobre las horas extras y ociosas del canal. Revisión del coordinador de producción frente a las horas reportadas.	10%	0%	5%	5%	10%	10%	10%	0%

Nota: se considera que, para visualizar mejor la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, en la matriz anterior, siete riesgos se desagregan en las siguientes acciones de control, así:

Tabla 2. Desagregación de siete riesgos, en las siguientes acciones de control.

RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
1. Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	✓ Aplicación de las políticas establecidas, ✓ Pago de garantía tecnológica de licencias Microsoft. ✓ Sistemas de información con el debido contrato de mantenimiento y acceso restringido
2. Apropiación indebida de recursos	✓ Se ejerce el control jurídico y con lista de chequeo se revisa cumplimiento de los requisitos

RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
	✓ El responsable de la adquisición formula los pliegos requisitos necesarios y realiza la convocatoria, aplicando el manual de contratación vigente.
3. No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	✓ Antes de pagar la factura, el supervisor del contrato lleva un control de ejecución de gastos. ✓ Control de parrilla versus facturación, Control de pauta versus facturación, Ordenación de pauta por parte de las comercializadoras. ✓ Control de las comercializadoras que velan que la pauta se facturó porque el pago de las comisiones se hace sobre recaudo
4. No realizar gestión de cartera	✓ Las comercializadoras y los vendedores apoyan la gestión de cartera ✓ Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera ✓ Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico ✓ Se presenta a la junta informes de cartera ✓ Se cuenta con un comité de cartera
5. Manipulación de información financiera	✓ Se implementó una matriz donde se hace seguimiento y control de accesos y permisos al sistema de información contable ✓ Permisos de acceso a los sistemas de información ✓ Desagregación de funciones ✓ Contador responsable de la preparación de la información ✓ Control interno contable implementado ✓ Auditores externos ✓ Procedimientos y políticas documentadas ✓ Personal que prepara la información competente ✓ Análisis de información estadística ✓ Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia ✓ Políticas contables bajo el marco normativo.
6. Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	✓ Se hace seguimiento con base en el contrato inicial y al momento de recibir el bien se compara los precios del contrato con las facturas recibidas y no se admite variación, ✓ Bienes custodiados ✓ Procedimiento de entrega y recepción de almacén ✓ Inventarios periódicos ✓ Inventarios devolutivos inventariados.
7. Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	✓ En los contratos del personal de Teleantioquia se estipula una cláusula de exclusividad para que ningún empleado del canal utilice los equipos fuera de Teleantioquia. ✓ Hay una política de viáticos donde se regula y controla este recurso, el cual es autorizado por la Directora de Producción.

5.1.2 Observaciones, con base al seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el segundo cuatrimestre del año 2021.

1. En la página web de teleantioquia, reposa el mapa de riesgos de corrupción de Teleantioquia, el cual está actualizado en 12 procesos, donde cada uno de ellos contiene: causas, calificación, zona de riesgos, acciones de control y valoración del riesgo residual, se anota que. En proceso de actualización se encuentran las acciones de control del riesgo residual, responsables, plazos y evidencias.

2. La Política de Administración de riesgos, fue aprobada en sesión del CICCI del 14/09/20215.1.3 Recomendaciones al Mapa de Riesgos

Continuar con la actualización y monitoreo del mapa de riesgos, en la descripción e identificación de las acciones de control, mitigación, evidencias y responsables de cada uno de los riesgos.

Cada empleado es responsable de su proceso, procedimiento o actividad y debe autoevaluar los riesgos bajo su responsabilidad e identificar la probabilidad de su ocurrencia, para identificarlo, establecer las medidas de monitoreo y control, para evitarlos, prevenirlo o mitigarlos.

5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites:

En Teleantioquia no se aplican Ley 962 del 2005 Antitrámite, no obstante, se consideran los siguientes trámites:

1. No se rechazan las solicitudes por errores de ortografía, mecanografía u operaciones aritméticas.

2. Se reciben PQRSD a los niños.

3. Se atiende a toda la comunidad, incluyendo los infantes, mujeres en gestación, adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.

4. Se reciben PQRSD en medios electrónicos - correos electrónicos y la página web
5. No se exige huella dactilar en la firma de documentos públicos

6. No se exige autenticaciones a los funcionarios públicos

7. El acta de la junta, la firma el Gerente y quien actué como secretario.

5.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente /proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% de Avance**	**Observaciones**
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar el Informe de Gestión 2020 en la página web del canal	Informe de Gestión publicado	100%	https://www.teleantioquia.co /?s=informe+de+gestion
	1.2.	Publicar el Informe de Rendición de Cuentas 2020 en la página web del canal	Informe de Rendición de Cuentas publicado	100%	https://www.teleantioquia .co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-teleantioquia-2021-primer-semestre/
	1.3.	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales en las diferentes pantallas	Contenido informativo elaborados y emitidos en las pantallas del canal	100%	https://www.teleantioquia .co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-teleantioquia-2021-primer-semestre/
	1.4.	Generar boletines de prensa y comunicados periódicos acerca de los logros y resultados institucionales	Boletines de prensa y comunicados periódicos emitidos	100%	https://www.teleantioquia.co/?s= boletines+de+prensa&sentence=1
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Generar espacios de escucha y diálogo con diversos públicos internos	Espacios internos de diálogo y difusión	50.00%	https://www.teleantioquia.co/?s= espacios+de+escucha+y+ dialogo&sentence=1
	2.2.	Generar espacios de escucha y diálogo con diversos públicos externos	Espacios externos de diálogo y difusión	50%	https://www.teleantioquia.co/?s= espacios+de+escucha+y+ dialogo&sentence=1
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Promover la participación ciudadana en la gestión pública a través de las diferentes plataformas de	Estrategias de incentivos creadas y emitidas por las diferentes plataformas de comunicación del canal	100.%	https://www.teleantioquia.co/?s =peticiones+quejas+y+reclamos&sentence=1

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente /proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% de Avance**	**Observaciones**
		comunicación del canal			
	3.2.				
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Evaluar y verificar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo	Informes de verificación realizados	50.00%	https://www.teleantioquia.co/?s=Evaluaci%C3%B3n+y+retroalimentaci%C3%B3n+a+la+gesti%C3%B3n+institucional&sentence=1
	4.2.	Analizar las recomendaciones realizadas por los ciudadanos y grupos de valor, estableciendo correctivos o acciones de mejora en la planeación institucional	Planes de mejoramiento elaborados	0.00%	A la fecha, aunque el mecanismo está habilitado, no se han recibido recomendaciones

Fuente: Coordinación de Planeación

5.3.1 Observaciones

La Dirección de Control Interno al verificar en la página web, encontró publicado el plan estratégico 2020-2023, el informe de gestión y la rendición de cuentas del año 2021, los planes institucionales actualizados para el año 2021, los informes exigidos según la normativa vigente, evidenciándose una eficacia de cumplimiento en un 100% en este componente.

5.3.2 Recomendación

Para elaborar la próxima rendición de cuentas, se recomienda aplicar el siguiente derrotero sugerido por el DAFP.

Tabla No. 3. Desagregación de los Subcomponentes de rendición de cuentas

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcompo - nentes	**Actividades**	**fecha de verificación**	**Evidencia**	**Responsable**
1- Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	**1.1:** Elaboración del Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información, para presentar el informe de gestión 2020	29/09/2021	Se debe elaborar el cronograma	Coordinación de Planeación
1- Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	**1.2:** Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de Teleantioquia en una plantilla donde queda el informe completo de Teleantioquia, para la rendición de cuentas por parte del Gerente	29/09/2021	Se debe elaborar documentos e informes previos	Coordinación de Planeación
	1.3: Analizar y consolidar informe de Gestión de la Gerencia y publicar en la página web de Teleantioquia.		Se debe elaborar documentos de consolidación de informes previos	
2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1:** Publicación de Plan Estratégico en la Página web de Teleantioquia.	29/09/2021	Se publicará en la página web	Coordinación de Planeación
	2.2: Publicación de los 12 planes institucionales de Teleantioquia en la Página web. Enero 31 del año 2021		Se encuentran publicados en la página web desde el mes de enero del año 2021	
3- Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	**3.1:** Preparar la transmisión del evento de rendición de cuentas	29/09/2021	El informe de Gestión se presentó por el Gerente en Diciembre del 2020	Coordinación de Planeación
	3.2 Preparar y presentar a la Junta el informe de gestión consolidado, antes de colocarlo en la página web de Teleantioquia			
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1: Audiencia pública, la transmisión de rendición de cuentas, se puede realizar en un escenario público y colocar en la página web de Teleantioquia	29/09/2021	El informe de Gestión se publicará en la página web de Teleantioquia	Coordinación de Planeación

5.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente /proceso	Actividades programadas		Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Revisión de la estructura organizacional para institucionalizar la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior del canal	Rediseño institucional adelantado	50%	Se enmarca en el desarrollo del proyecto de revisión del modelo de operación, procesos, procedimientos y estructura actualmente en marcha
	1.2.				
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Implementación de al menos dos acciones de mejora en los canales de atención electrónica para el cumplimiento de los lineamientos de la resolución 3564 de 2015	Acciones de mejora implementadas	Pendiente	
	2.2.				
Talento Humano	3.1.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Plan Institucional de Capacitación ejecutado	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion/#6-1-Polticaslineamientosymanuales
	3.2.	Fortalecer el procesos de selección de talento humano, para incluir criterios basados en competencias orientadas al servicio	Proceso de vinculación de talento humano revisado y documentado	50%.	Se enmarca en el desarrollo del proyecto de revisión del modelo de operación, procesos, procedimientos y estructura actualmente en marcha
Normativo y procedimental	4.1.	Revisión y análisis de los mecanismos de atención electrónica del canal para determinar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la resolución 3564 de 2015	Plan de mejoramiento para cerrar las brechas detectadas	30%	Se inició la revisión, pero los cambios de Secretario General han retrasado el proceso

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente /proceso	Actividades programadas		Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones
	4.2.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las PQRs recibidas por el canal	Procesos documentados e implementados	50%	Se enmarca en el desarrollo del proyecto de revisión del modelo de operación, procesos, procedimientos y estructura actualmente en marcha

Con relación a la atención al ciudadano y en cumplimiento a lo exigido en las Leyes 1712 del 2014 - Ley Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Púbica y la Ley 1757 del 2015 - Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática, Teleantioquia tiene habilitado los siguientes mecanismos para la atención al ciudadano:

TABLA No. 4 Mecanismos de atención al ciudadano.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Presencial **Recepción Cubo Rojo** Carrera 55 A # 42 – 180 **Archivo Teleantioquia** Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso3	Presencial **Recepción Cubo Rojo** Carrera 55 A # 42 – 180 **Archivo Teleantioquia** Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso3
Telefónico **Conmutador** (57-4)3 56 99 00 | Fax:(57-4)3 56 99 09 **Línea de atención y servicio al cliente** 01 8000 41 80 80	Correo electrónico info@teleantioquia.com.co
Correo físico o postal **Archivo Teleantioquia** Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso 3	Formulario electrónico **Atención al ciudadano**

En el siguiente formulario, los televidentes de Teleantioquia pueden expresar sus opiniones, inquietudes, sugerencias, críticas o felicitaciones, relacionadas con la programación, problemas y cubrimientos de la señal e información general.
Formulario de contacto

NOTA: Por este medio se recibirá cualquier tipo de comentario, solicitud, petición y sugerencia relacionada con el desarrollo de los contenidos de Teleantioquia. Si usted desea hacer una denuncia de orden público o problemática social debe escribir al correo teleantioquianoticias@teleantioquia.com.co

Tabla No. 5. Subcomponentes del mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.

5.4.1 Comentarios atendidos en el segundo cuatrimestre del año 2021

Tabla No 6. Comentarios atendidos en el segundo cuatrimestre del año 2021.

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
ELIAS OTALORA: Alzo mi voz de protesta por la manera tan imparcial, arrodillada, falsa e hipócrita en la que EL periodista o charlatán como DANIEL PALACIOS de teleantioquia noticias, informó los acontecimientos del día viernes 30 de abril en el sector de la navarra (...)	Queja	TA Noticias	1			
VICTOR HUGO BEDOYA: Intentamos ver la señal en vivo por internet y nunca deja cargar el contenido. Por favor su ayuda	Queja	Web	1			
JUAN RAÚL URIBE ISAZA: Favor, cuando se titule una noticia y pongan el municipio, coloquen como ejemplo Apartadó Antioquia y no Apartadó Urabá, o es que quieren desmembrar al departamento. Gracias	Queja	TA Noticias	1			
EVA VARELA BUITRAGO: Cordial saludo. Mi petición es la siguiente: Que vuelvan a presentar los programas de Su Caso en Casa y Salud en Casa "(...)"	Solicitud	SU Caso en Casa	1			
SANDRA VELASQUEZ (...) siento un gran temor debido a tanta violencia con la q están llevando estas protestas donde escasamente hay pocas noticias hacia fuera en el extranjero solo lo q vemos en las redes (...) me gustaría q esto tan triste q pasa en nuestro país sea escuchado hasta el último rincón de nuestro planeta(...)	Sugerencia	TA Noticias	1			
DANELIA JAIMES: Gracias, gracias, gracias y felicitaciones, que gran ayuda me han brindado como docente, madre de familia, programas educativos que nos dan una mano en ésta época donde la educación necesita continuar aprovechando todos los medios disponibles. " Con todo el amor" (...)	Felicitación	Con Todo el Amor	1			
MARIA HELENA CORREA: Señores de Teleantioquia cómo es posible que ayer 5 de mayo salga en el noticiero de la 1 p.m. presenten al secretario de agricultura diciendo que todo estaba normal y que había abastecimiento normal en la mayorista y en todas las tiendas y mercados (...)	Queja	H13-Not	1			
LUIS JAIME LOPEZ: Buenas noches, hace mucho que sintonizo ese programa, siempre estoy solo, apenas me siento acompañado de 7,30 en adelante cuando empieza tal lindo programa. solo les pido el favor de complacerme con el tema "DEBEMOS SEPARADOS " MUCHAS GRACIAS .	Felicitación	Serenata	1			
SERGIO ROLDAN: No entiendo por qué presentan noticias de asesinatos, y especialmente de niños. Estas noticias opacan su labor investigativa y no ayudan en nada a que esos hechos dejen de suceder. Nos hacen sentir angustia sin necesidad. Estos hechos atroces jamás dejaran de suceder y por eso presentar imágenes tan explicitas es poco profesional. Presenten la noticia pero sin énfasis,	Queja	TA Noticias	1			

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
sin imágenes y de forma rápida para no herir la susceptibilidad del público.						
LUIS ZABALA: Señores de teleantioquia por medio de la presente les comunico que la señal de teleantioquia la apagan a las 5 y 30 pm y la vuelven a prender a las 7 am del otro día, esa problemática la venimos padeciendo desde hace varios meses ,duro dos fines de semanas sin señal y a hora que la repararon todos los días quitan la señal a las 5 30 pm .(...)	Queja	TDT	1			
ELIZABETH CRISTINA UPEGUI: Felicitaciones por tan excelente programa...Buenas noches quisiera saber cómo puedo llamar o enviar un mensaje para el otro fin de semana muchas gracias	Felicitación	Serenata	1			
BRILLIT DÍAZ MONTOYA: Autorización inclusión de señal en OTT de Tigo Mediante la presente comunicación, deseamos extender una invitación muy especial para ser parte de la nueva plataforma OTT de contenidos audiovisuales que lanzaremos en el cuarto trimestre del 2021, como una aplicación Stand Alone para adquisición por suscripción, con la señal que hoy hace parte de nuestra oferta de Televisión.(...)	Solicitud	OTT	1			
LUIS GUILLERMO AGUIRRE AGUDELO: (...) desde que cambiaron la página web se presentan frecuentes cortes en la señal, lo que impide por ejemplo ver completamente el noticiero por ejemplo y otros programas. Aprovecho también para expresar mi queja por el continuo cambio en la programación en cuanto a los horarios y a los mismos programas. Sinceramente la parrilla de la programación ha desmejorado demasiado (...) espero que revisen la página de inicio de internet, pues de verdad no es tan amigable y está presentando el problema en la señal streaming.	Queja	Web	1			
LUS ELENA LOPEZ LONDOÑO: Felicitaciones por el programa activo natural supremamente educativo de lenguaje muy amigable le consultó Cómo puedo acceder a la emisión del día de ayer 22 de mayo para compartirla con mis estudiantes del Sena Muchas gracias	Felicitación	Activo Natural	1			
MARIA ZAPATA: Presento mi queja por el tratamiento que le están dando en los últimos días a la información sobre las marchas. Más parecen haciendo apologías de ellas. Como en la noche de ayer que entrevistaron a Mateo Jiménez un funcionario de la Alcaldía de Medellín. Está bien que informen, pero no caigan en el juego perverso de seguir promoviéndolas.	Queja	TA Noticias	1			
KELLY JOHANA MEJIA: Lo que más me gusta son las noticias y el concejo de redacción en la mañana; me parece que son tan profesionales y dan las noticias con tanto respeto... Que eso le hace mucha falta a los demás canales de televisión. (...) Muchas gracias... A todos y cada uno de quienes hacen parte de este hermoso canal.	Felicitación	TA Noticias	1			

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
FLOR MARGARITA PULARÍN CARDONA: Deseo expresa mi orgullo por teleantioquia la programación de: SINGULAR excelente, la presentación del 27 de mayo del director de orquesta de Medellín fue fenomenal. Amo a Aramburo.(...)	Felicitación	De Manera Singular	1			
ANGELA GONZALEZ: La señora Lina Arango del programa serenata en la emisión del 30 de mayo se presentó con un vestido que deja mucho que decir, vulgar no apropiado para salir al aire un programa que he visto a nivel internacional que vestido tan de mal gusto, por favor que la diseñadora que la viste es de mal gusto, no provoca ver el programa por favor da vergüenza que una abuela salga de esa forma tan despampanante	Queja	Serenata		1		
Octavio Cartagena Benitez - Cárcel la Fe Itagüí "(...)Quiero solicitar ayuda del canal teleantioquia para investigar este asunto e informar a la comunidad Denuncia por la tardanza de la justicia transicional "justicia y paz" en el caso del grupo terrorista paramilitar frente occidente antioqueño que hacia parte de la "autodefensas campesinas de córdoba y Urabá ACCU"(...)"	Solicitud	Apoyo	1			
Concejo de Medellín: "(...) Sírvase enviar toda la información solicitada de cada una de las entidades descentralizadas del conglomerado público, a partir del 01 de enero de 2021 al 30 de abril de 2021 (...)"	Petición	Secretaria General	1			
Redes digitales y televisión S.A.S Campo Elías Galindo Bautista: (...)Por medio de la presente y muy comedidamente me dirijo a ustedes con el fin de solicitar autorización de la retransmisión de su canal de televisión del CANAL TELEANTIOQUIA (...)	Solicitud	Realización y Producción	1			
(...) Juan Manuel Aristizabal Martínez: El Procurador Provincial del Valle de Aburra, solicita información sobre la implementación y aplicación de la plataforma para expedir certificados electrónicos de tiempos laborales - CETIL(...)	Solicitud	Secretaria General	1			
Secretaría privada Alcaldía de Medellín: "(...) ¿Cuál es el número total de cargos directivos de las empresas o entidades del Sector Descentralizado vinculadas a la Alcaldía? ¿Cuántos de estos cargos Directivos son ocupados por mujeres?	Solicitud	Secretaria General	1			
Manuel Esteban Riaño Giraldo -JUAN PABLO RAMÍREZ ÁLVAREZ: derechos de petición del Concejal Alfredo Ramos sobre proyectos de presupuesto participativo y contratos de miembros de Consejos Comunales o Corregimentales.1. Contratos miembros Consejos Comunales o Corregimientales y 2. Proyectos Presupuesto Participativo	Solicitud	Secretaria General	1			
PATRICIA CORONADO: "(...) De manera atenta me permito solicitarle licencia de retransmisión de televisión del canal tele Antioquia para que la Asociación Fómeque 2000, pueda emitirlo por nuestra grilla de programación (...)"	Solicitud	Realización y Producción	1			
José Domingo Beltrán Urrea-: (...) para solicitarles un inmenso favor, nos generen una certificación o carta de autorización de	Solicitud	Secretaria General	1			

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
permiso de retransmisión (...) esto con el fin de cumplir con los requerimientos de control y vigilancia realizadas por la MinTIC, ya que para el día miércoles 26 de mayo, tendremos la visita de auditoria.						
Heidi Maritza Saldarriaga Muñoz-: Solicito copia de video de la cámara que registra el accidente de tránsito ocurrido en Carrera 57 entre 43 y 44 lugar en donde se presentó la colisión de un motociclista y un ciclista, el día 27 de enero de 2021 entre las horas 19:00 y 20:30. y que ustedes transmitieron este evento, puesto que los familiares de mi representado lo observaron en vivo y en directo por su canal	Solicitud	Realización y Producción	1			
Francisco Peralta Aragonés: Solicitamos a ustedes la autorización para retrasmitir su señal en nuestra parrilla de programación , a solicitud de nuestros socios y usuarios.	Solicitud	Secretaria General	1			
WILMAR CARMONA - "Y entonces ustedes se volvieron pasquín de izquierda, haciéndole juego al Daniel Quintero. De dónde sacan ustedes que el 68% de los habitantes del valle del Aburra está de acuerdo con el paro "(...)"	Queja	TA Noticias		1		
ORLANDO PENAGOS: Señores La SOCIEDAD TELEVISIÓN DE ANTIOQUIA LIMITADA sociedad identificada con NIT 890.937.233-0, mediante la presente les quiero agradecer por el contenido de su programación en especial por el componente humano que es maravilloso. "(...)" por todo lo anterior y por hacerme sentir en un ambiente cálido de hogar MUCHAS GRACIAS!!!	Felicitaciones	TA		1		
WILLIAM ARTEAGA: "(...)" Por favor, a cada momento que sintonizamos el Canal, siempre se encuentra al aire el mismo "trovador" haciendo programas diferentes; ¿por favor es que no hay nadie más a quien le otorguen oportunidades? "(...)"	Queja	TA		1		
JUAN RAFAEL AGUDELO BEDOYA: Complemento comentario que, por error, se envió sin terminar, referido a nota periodística donde se refiere la periodista al "parque de la resistencia", cuando realmente se llama Parque de los Deseos, desconociendo por completo la institucionalidad y legitimando un nombre que connota violencia y rechazo. Además, se entrevista a un encapuchado que ni tiene respuestas(...)"	Queja	TA Noticias		1		
JAIME ESCOBAR BENAVIDES: buen día en el noticiero de hoy 7 de junio fe la 1 pm una presentadora entrevista aún vándalo encapuchado q ni siquiera dio una razón válida para seguir en las marchas obstruyendo la reactivación económica q tanto nos ha afectado. yo pregunto q hace el canal del antioqueño entrevistando estos encapuchados no los he visto entrevistando a los comerciantes q estos criminales han afectado.	Queja	TA Noticias		1		
JORGE VILLAREAL: Quiero quejarme por el cambio en la programación sin avisar y sin motivo aparente. Se anuncia para el jueves 10 de junio el programa Profes Melos a las 10 de la mañana,	Queja	Dirección de Contenidos		1		

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
(... Y ahora, esperando que iniciara, vemos como se cambia por un capítulo de El Taller y otro de Rodando Caminos. Por lo menos se deberían anunciar los cambios que van a realizar, (...)						
PABLO PATIÑO: (...) me causa extrañeza, por decir lo menos, que desde hace varios días han dejado de mencionar el número de personas fallecidas por la COVID-19 en el país y en el departamento e incluso hoy no se mencionó el porcentaje de ocupación de las UCI asociado a los casos, en momentos que estas superan las cifras que se han tenido hasta desde el inicio de la pandemia. Considero que es evidente el propósito de no entregar estos datos,(...) la ausencia de una información, que es esencial para comprender la situación que vivimos, habla muy mal de cualquier medio de comunicación o informativo(...)	Queja	TA Noticias		1		
Buenas tardes, en la emisión de medio día informaron que el 95 0/0 de los profesores de Medellín (espero no equivocarme) están vacunados con primera dosis, pero son profesores de instituciones públicos, es bueno que investiguen como es la vacunación de los profesores de instituciones particulares y se de una noticia más precisa. Muchas gracias	Queja	Hora 13 Noticias		1		
Buenos días, quiero reportar que en Andes Antioquia no se recibe la señal de Teleantioquia hace más de un mes, la señal se recibía por TDT	Queja	Realización y Producción		1		
Buenos días. en la emisión de ayer del programa "De manera singular" se presentó dizque una "opinión" del periodista Cándelo, sobre el Senador Petro. Parece ser la postura del Programa o del canal y aunque eso es respetable se les está olvidando su papel como canal regional, en una población fácilmente polarizarle y la cual asume que lo que se diga en la pantalla chica es verdad, cuando no lo es. Todos conocemos las situaciones tan violentas que se han generado en la ciudad y en el país por comentarios como el realizado por el periodista mencionado, recuerden que la violencia no solo está en la utilización de las armas, también está en el uso del lenguaje como el utilizado por ustedes.Además de molesta, quede muy triste porque había renunciado a los canales nacionales y me "instalé" en Teleantioquia por su profesionalismo e imparcialidad, pero parece que ya se dejaron contagiar, y para eso no hay vacuna. Buenas tardes.	Queja	De Manera Singular		1		
OTROS CAMINOS Excelente programa, tuve la oportunidad de ver el capítulo de los Arquitectos que promueven la construcción sostenible, el día 21 de junio, simple, entendible, crea conciencia....muy buen apoyo de los vídeos y las explicaciones de los invitados....sigamos con este tipo de programación...	Felicitación	Otros Caminos		1		
Muy buenos días tengan. Mi queja va dirigida al programa consejo de redacción a los presentadores Carlos Benjumea y	Queja	TA Noticias		1		

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
Andrea Gomez, quienes en los comentarios le están metiendo política, cuando deben de ser imparciales.						
Me parece el colmo que Teleantioquia corte la presentación del grupo indígena para pasar información comercial	Queja	Serenata		1		
Bueno días, quiero felicitarlo por el programa EL BAZAR, me parece muy bueno, de ahí salen emprendimiento para los jóvenes, me parece muy, muy, muy bueno, desde hace 1 año me los veo. Gracias por el bazar. JUAN PABLO ALVAREZ DE RIONEGRO.	Felicitación	El Bazar		1		
Buenas tardes para los integrantes del paradero .un saludo muy caluroso y para felicitarlos por el programa tan fabuloso, para pedirles el favor de que me regalen el correo o contacto del dr Oscar Ivan ,muchas gracias .	Felicitación	El Paradero		1		
Diego Alonso García Ramírez, (...) me permito solicitar de manera Virtual y/o Digital (...) - 1. Copia de los Planes de Inversión de canal para los años 2020 y 2021. 2. Copia de los contratos (...) - - 7. Adjuntar (...) copias de las actas de interventoría y/o supervisión. -(...) - 6, copias de las actas de liquidación. 10. Copia del plan de emisión de los años 2020 y 2021.- 11. Copia del informe que contiene la descripción detallada de la inversión por géneros y formatos de las obras audiovisuales(...) -12. Copia de la certificación emitida por los operadores de televisión pública regional en la que conste el detalle de los recursos ejecutados directamente 2020, de acuerdo a los parámetros del Ministerio de las Tecnologías de Información y la Comunicación -MINTIC-	Solicitud	Secretaria General		1		
Oscar Manuel Muñoz Escalante: solicitud para que se autorice la emisión de su canal en SD y HD a nivel nacional.	Solicitud	Realización y Producción		1		
(...)"Solicita remitir a esta entidad el material correspondiente a la totalidad de los programas emitidos entre el 17 y el 23 de mayo de 2021, de las 6:00 a.am a las 11:59 p.m. con el time code visible en pantalla. La información solicitada debe ser remitida a más tardar el 30 de julio del 2021 al sitio dispuesto por la CRC "(...)	Solicitud	Secretaría General		1		
Zoila Vargas Mesa: De manera respetuosa solicitamos la remisión de la guía de programación (metadato) del canal Teleantioquia, con el fin de incluirla en la parrilla de televisión correspondiente a la sociedad en mención.	Solicitud	Dirección de Contenidos		1		
Alcaldía de Medellín: "(...) Sírvase enviar toda la información solicitada de cada una de las entidades descentralizadas del conglomerado público, a partir del 01 de enero de 2021 al 31 de mayo de 2021 (...)"	Derecho de Petición	Secretaría General		1		
Aura Marley Arcila Giraldo: Solicitud de información sobre: 1. Integrantes de la junta directiva 2. Reelección/periodo de integrantes junta directiva 3. Rendición de cuentas vertical	Solicitud	Secretaría General		1		
Fanny Aidee Zamudio Silva: Realizamos petición formal de las grabaciones de las "audiencias" realizadas el 15 de marzo y sus	Derecho de Petición	Dirección de Contenidos		1		

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
continuaciones, diligencias que fueron realizadas de manera virtual y mediante las cuales la entidad decidió, declarar el incumplimiento del contrato citado en el asunto.						
Esteban Restrepo Taborda -: Desde la Personería de Medellín solicita se ponga en conocimiento "cuales secretarías y demás entes del orden municipal han sido objeto de vigilancia a través de alguna veeduría ciudadana, durante lo que va transcurrido del periodo constitucional del señor alcalde de Medellín"; así las cosas, atendiendo a la autonomía de cada una de las Entidades Descentralizadas del Municipio de Medellín, agradecemos se brinde una respuesta de fondo al ente dentro de los plazos establecidos en el requerimiento	Solicitud	Secretaría General		1		
José Ángel Becerra Hinestroza: (...)" nos hemos tomado la libertad de redactar esta masiva carta y solicitarle de la manera más atenta un donativo para la causa de fortalecer el proyecto de radio y televisión que se maneja en la institución como medio de comunicación para la comunidad educativa"(...)	Solicitud	Secretaría General		1		
OLGA LUCÍA TISNÉS AGUILAR: (...). Le solicito informar por éste mismo medio, si en la actualidad el señor RUBEN BENJUMEA se encuentra laborando para TELEANTIOQUIA, caso positivo, que documento de identificación registra, dirección, celular y si a éste correo se le puede enviar citación para audiencia de CONCILIACION dentro del Spoa 05001600024820171742.	Solicitud de Información	Secretaría General		1		
Jhonatan Suárez Osorio : Solicitamos remitir al correo remitido a continuación, certificado de pago de parafiscales de la entidad que usted representa, con miras a anexar dicho documento al informe de seguimiento a la contratación de los comodatos de referencia - Vehículo automotor identificado con las placas ODR 334.	Solicitud	Secretaría General		1		
Francisco Javier Restrepo Jaramillo: Sírvase usted de manera detallada y clara porque después de haber hecho la visita a las instalación de la fundación cementerio san pedro donde pudo evidenciar en mi presencia por la mayoría de las galerías donde se encuentra la problemática(...) al día de hoy después de hacerle llamadas mensajes entre otros no los contesta no volvió a prestar atención y ja sacado todo tipo de evasivas	Derecho de Petición	TA Noticias		1		
Carlos Alberto Pineda Martínez: Para tal efecto, la Dirección General de Participaciones Estatales ("DGPE") del MHCP, realiza el Reporte Anual de Empresas que de manera exitosa ha permitido consolidar la información operativa, técnica y financiera de todas las empresas con participación directa del Gobierno Nacional para presentarla de manera organizada y agregada al público en general	Solicitud	Secretaría General		1		
Valeria Andrea Hernández López: "(...) En cumplimiento a lo resuelto mediante Auto 663/2021 del día 21 de junio de 2021 que da Apertura a la Indagación Preliminar, proferido por la oficina de Control Interno Disciplinario, les solicito ordenar a quien	Solicitud	Secretaría General		1		

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
corresponda para que alleguen la grabación de la emisión de noticias del mediodía del 29 de julio de 2017.Lo anterior se requiere para que obre como prueba dentro del proceso radicado 728-2017 que se adelanta en esta oficina (...)"						
Alfredo Ramos Maya: "(...) Sírvase enviar toda la información solicitada de cada una de las entidades descentralizadas del conglomerado público, a partir del 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021 (...)"	Petición	Secretaría General			1	
Felipe Cortés Gómez: "(...) 1. Amablemente solicito se nos informe si el señor ANDRÉS GIOVANNI VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ, (...) se encuentra en la actualidad vinculado (...) en el canal TELEANTIOQUIA.	Solicitud de Información	Secretaría General			1	
José David Pacheco Martínez : respetuosamente me permito solicitar (...) 1°. Copia de los Planes de Inversión de canal para los años 2020 y 2021. 2°. Copia de los contratos (...) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (...) 3°.Copia de los contratos (...) relacionados con el ítem Contenido programación educativa y cultural multipantalla y multiplataforma. 4°.Copia de los contratos (...) relacionados con el ítem Fortalecimiento infraestructura tecnológica instalada. 5°. Copia de los contratos de cualquier modalidad (...) relacionados con el ítem Convocatorias artes escénicas. 6°. Copia de los contratos de cualquier modalidad (...) relacionados con el ítem compra de contenidos. 7°. Adjuntar para los puntos 2 a 6, copias de los Estudios Previos 8°.Adjuntar para los puntos 2 a 6, copias de las actas de interventoría y/o supervisión. 9°. Adjuntar para los puntos 2 a 6, copias de las actas de ejecución. 10°.Adjuntar para los puntos 2 a 6, copias de las actas de liquidación. 11°. Copia del plan de emisión de los años 2020 y 2021. 12°. Copia del informe que contiene la descripción detallada de la inversión por géneros y formatos de las obras audiovisuales objeto de la propuesta, con los montos y conceptos de los compromisos a realizar en 2020 y 2021, de	Solicitud de Información	Secretaría General			1	

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
acuerdo a los parámetros del Ministerio de las Tecnologías de Información y la Comunicación -MINTIC-. 13. Copia de la certificación emitida por los operadores de televisión pública regional en la que conste el detalle de los recursos ejecutados directamente 2020, de acuerdo a los parámetros del Ministerio de las Tecnologías de Información y la Comunicación -MINTIC-						
Luis Guillermo Monsalve Mesa: el motivo por el cual me dirijo a usted, es para solicitarle su apoyo de donación de los elementos de producción, comunicación y escenografía que tenga el canal que le han dado de baja, ya que nosotros en la actualidad estamos transmitiendo por internet nuestras reuniones y programas sociales y espirituales de formación a las familias y necesitamos de estos recursos	Solicitud	Secretaría General			1	
Héctor Arturo Rozo Mancera: "(…) La Asociación de Copropietarios de la Antena Parabólica de Gachancipá APG, es una entidad cuyo objeto social es prestar el servicio de Televisión Comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, en la jurisdicción del Municipio de Gachancipá, Cundinamarca, creada bajo acta N° 0000001 del 13 de marzo de 2001, con licencia - Resolución CNTV. 00785 de 21 agosto del 2007. Por lo anterior, nos permitimos solicitar información del proceso de autorización para retransmitir la señal del canal TELEANTIOQUIA. (…)"	Solicitud	Secretaría General			1	
Julián Andrés Morales Herrera: Spoa: 050016000206202110855 Atendiendo a requerimiento escrito del despacho Fiscal 269 Local de la Unidad de Reacción Inmediata Doctor JUAN ESTEBAN ALBIS VASCO, me permito solicitar su valiosa colaboración con el fin de que se autorice a quien sea necesario aporte copia del video de la noticia publicada el pasado 05 de julio de 2021 en la emisión del medio día con el título Video: primera línea adiestra a menores de edad-Teleantioquia Noticias, esto con el fin de ser aportado al proceso dentro de las actuaciones investigativas que se realizan.	Solicitud de Información	Secretaría General Coordinación de Calidad y Emisión			1	
"Yo, Ofelia Cristina López Monterrosa identificada con C.C. 42.940.468 de Segovia, Presidente de la Veeduría en Salud en el municipio de Segovia, deseo contactarme con el canal (…).	Derecho de Petición	Secretaría General			1	

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
Camilo Calle Ochoa: solicitamos muy comedidamente poder tener una reunión con usted para explorar la posibilidad de que Teleantioquia pueda apoyar con el suministro, en calidad de comodato del espacio físico de los pisos 4 y 5 del edificio Edatel para que la Personería pueda disponer de estos espacios para la atención	Derecho de Petición	Secretaría General y Dirección de Operaciones			1	
Victor Mario Oquendo Correa: Solicito respetuosamente dar respuesta si el Canal Regional Teleantioquia, tiene conocimiento sobre las elecciones de los representantes de los egresados del Instituto Tecnológico Metropolitano- ITM, que se llevarán a cabo el día 2 de agosto de 2021.	Derecho de Petición	Secretaría General			1	
SIGIFREDO HERNANDEZ: (...) seguidamente, mi gran inconformidad por la política que están adoptando con el mandato del señor alcalde de Medellín, Daniel Quintero, que desde allí quiere imponernos a través de todos los canales y medios institucionales la ideología de género y la ideología LGTB, (...)	Queja	Secretaría General			1	
NELSON MIRANDA: (...) vi hoy 30 de junio de 2021 en el programa de las Tres Gracias un contenido que era de percepción de género, pero hacía referencia a un niño menor de 14 años que se percibía como niña y su madre que lo apoyaba.(...)	Queja	Las Tres Gracias			1	
ANGELICA MARIA ALZATE MEDINA: (...) el consejo de redacción y su sesgo político. Debería de ser un espacio informativo transparente para todos los ciudadanos, (...). Como es posible que la presentadora Andrea Gómez del día de hoy unos porcentajes de negatividad de algunos dirigentes políticos, pero cuando llega a dar la cifra del alcalde quintero da el porcentaje positivo, (...), que falta de sentido social, de responsabilidad y de ética. (...) , se escudan en eso para dañar y justificar todo el veneno que les sale por la boca en lugar de ser íntegros.	Queja	Noticiero			1	
MELISSA VARGAS: Buenas estoy "viendo" serenata el día de hoy sábado 03 julio 2021 por la página web de teleantioquia señal en vivo y muy MALA!!! se quedó tostada, ya intente cambiando de ventana y hasta reinicie el pc y no funciona, hay algunas personas que no tenemos tv si no pc y desde este vemos las señal en vivo, espero solucionen eso para la próxima gracias.	Queja	Serenata			1	

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
CATALINA CURREA CALLE: nuevamente les transmito esta queja, por cuanto pareciera que al canal no le interesa que la señal, en Vivo, On Line sea utilizada y disfrutada por quienes no tenemos el canal en nuestra parrilla de TV.	Queja	Dirección Realización y Producción			1	
MAURICIO OSPINA RUÍZ: Quisiera su atención por favor para aclarar una nota presentada en su emisión central por Oscar Montoya. La nota fue presentada el 13 de Julio de 2020 y esta nota es una mentira total, a deshonrado mi familia y nos a causado muchísimo problema que me gustaría tratar con ustedes personalmente.	Queja	Noticiero			1	
JUAN CAMILO MENDOZA: Buenas tardes Es solo una sugerencia..... Van a quemar (de tanto usarlo) a este muchacho Mateo Jiménez (el trovador). El muchacho tiene talento y carisma, pero también tienen que pensar en los televidentes, es decir se vuelve cansón ver tanto al mismo presentador...Pdta.: felicitaciones por Arenas, muy buena serie.	Sugerencia	Dirección innovación y contenidos			1	
ABDUL HANSSEN CORDOBA GARRIDO: Rechazo vehementemente los comentarios racistas del señor Rafael Linares. Como es posible que en Programa de este domingo (18/07/2021). El señor rafa gol diga que un jugador es bastante negro y feo. Considero que es un atropello que el señor diga que porque es de raza negra ya eso lo hace feo. Personalmente me sentí irrespetado como hombre de raza negra que soy. De antemano muchas gracias por su atención.	Queja	Rafa gol			1	
GIOVANY CUESTA: En el programa de Rafa Gol del 18 de Julio de 2021, el director Rafa usó la expresión 'Negro Feo' para referirse a un jugador del equipo Medellín. Pensé que las expresiones racistas y excluyentes ya habían sido erradicada de la televisión colombiana. (...)	Queja	Rafa gol			1	
Felicitaciones por el programa Diálogos por la vida. El mejor programa de interés de la TV colombiana.	Felicitación	Diálogos por la Vida			1	
CLAUDIA VILLA; Creo que teleantioquia está permitiendo un vocabulario inadecuado, vulgar y grotesco en sus programas y con esto se desvirtúa la misión educadora de la programadora lo que hace que por mi parte no quiera ver ningún programa de su parrilla	Queja	Dirección de Innovación y Contenidos			1	

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
LUZ LOPEZ: Buen día, la señal de la página web ha fallado toda la mañana, funciona unos pocos segundos y se daña nuevamente.	Queja	Dirección de Realización y Producción			1	
JUAN RODAS: Hola Teleantioquia, habemos personas que sintonizamos la señal del canal a través de la página web, pero hoy ha sido imposible, la página web de Teleantioquia ha fallado todo el día.	Queja	Dirección de Realización y Producción			1	
BJUAN DAVID OCAMPO: (...) En casa con Teleantioquia" para comentarles que por el simple hecho de difamaciones e injurias graves procederé a denunciarlos, ya que sus comentarios, temas y charlas de su programa están afectando mi integridad y el concepto de las personas tienen hacia mi persona. (...) ya que sus emisiones me han hecho coger una "mala fama" (...). Me gustaría conocer el nombre de sus presentadores y grupo de personal de este programa para proceder a la denuncia. (...)	Queja	En Casa con Teleantioquia			1	
JUAN JOSÉ SANCHEZ VASQUEZ: Buenos días quisiera expresar mi inconformidad por la manera como en los comerciales de promoción del canal " con todo el amor" y teleantioquia emociona el volumen de los comerciales sube a volúmenes que afectan la audición y es controlado desde el canal, a lo que hay que bajarle inmediatamente el volumen al televisor, siendo además de molesto afecta a los niños. (...)	Queja	Dirección de Innovación y Contenidos			1	
JUAN JARAMILLO: (...) desde hace un tiempo para acá la señal por el sitio web es mala, remala. Nunca jamás pude volver a ver ningún programa completo; comienza muy bien y luego se congela la imagen y sin más, vuelvo y reinicio y vuelve y pasa lo mismo. gracias de antemano.	Queja	Dirección de Innovación y Contenidos)				1
JOSE RAFAEL VELASQUEZ ATEHORTUA: me preocupa el trato que se dan los periodistas Luciano González y el compañero que apoya al Medellín ya que su forma de tratarse ellos al aire todos los domingos es hacer énfasis a la violencia entre ellos incitando a los hinchas a que se agredan verbal y físicamente entre ellos (...)	Queja	El Súper debate				1

COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
LUIS GUILLERMO AGURRE: (...) desde la semana pasada ya no puedo hacerlo pues al establecer el link de AL AIRE o EN VIVO, en la pg. inicial de teleantioquia, (...) he perdido la oportunidad de ver muchos de mis programas favoritos entre ellos el final de la serie "ARENAS". Realmente estoy muy triste con esta situación.	Queja	Dirección de Innovación y Contenidos)				1
FRANCY ELENA ROJAS GUTIERREZ: Más allá del tiempo- Un programa excelente un documental que nos cuenta la historia hecho novela una idea fabulosa los felicito	Felicitación	Más allá del Tiempo				1
¿Por qué razón @Teleantioquia es en su noticiero prácticamente un propagandista de la mediocre alcaldía? Sean serios y cumplan con la misión de informar. No más propaganda política.	Queja	Hora 13 Noticias				1
JUAN MANUEL VÉLEZ: Quiero sentar mi voz de protesta por la forma de vestir de la presentadora de entretenimiento, no es adecuada la manera en que viste para presentar dicha sección.	Queja	Teleantioquia Noticias				1
MARTA CECILIA RAMIREZ: Buenas noches. En sus noticias de entretenimiento he observado la presentadora y no creo que sea la forma correcta de presentar dicha sección. No soy mojigata, pero creo que no es necesario mostrar tanta piel. Recuerden que es un horario familiar. Gracias.	Queja	Teleantioquia Noticias				1
FREDY RODOLFO RUALES ESPAÑA: (...). Felicitaciones por tan exquisito espacio musical que nos permite viajar a través del tiempo.	Felicitación	Serenata				1
ADRIANA MARIA GARCIA: Como es posible que en la presentación de desfile de héroes... A las 2 pm, El periodista y el motociclista estén sin tapabocas. ¿En feria el covid descansa?	Queja	Desfile de los Héroes				1
GIOVANY CUESTA: Señores, como se le ocurre a triángulos presentar al águila descalza a las 4.30 pm en Domingo? ¿En pleno horario familiar? Desde que comienza la obra son madurando parejo. Tratando temas de prostitutas, de sus aventuras y demás.(...)	Queja	El Águila Descalza				1
Buenas noches. Quiero agradecerles por transmitir las obras del águila descalza. Ellos son geniales y un patrimonio de los Paisas. Gracias SSSS gracias Teleantioquia.	El águila Descalza / Felicitación	17/08/2021				1
MARYBEL MONTOYA ALVAREZ: Buenos días, con indignación respecto a la arbitrariedad y veracidad de la información dada en esta noticia https://www.youtube.com/watch?v=-apYPCO1wZc me remito a ustedes a partir de lo siguiente, qué tipo de periodismo es este en el que solo entrevistan una de las partes, (...)	Queja	Teleantioquia Noticias				1

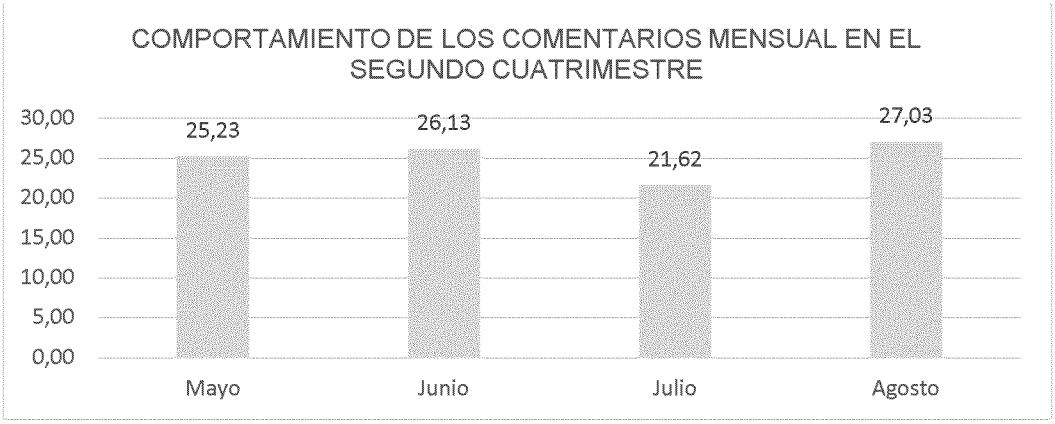
COMENTARIO	TIPO	PROGRAMA	MAYO	JUNIO	JULO	AGOSTO
DIANA MARLEY PEREZ VALENCIA: Felicitaciones a todo el personal que forma parte de este programa súper de manera singular, todos muy buenos programas, pero el del jueves 19 de agosto excelente, con ese señor Fernando Pavón, como puedo verlo de nuevo gracias gracias gracias.	Felicitación	De Manera Singular				1
IVÁN GONZÁLEZ: Que paso con el programa LA TIERRA LOS ANIMALES Y EL HOMBRE excelente programa y muy buen dirigido por Leonel Ojala lo vuelvan a emitir ya era muy educativo con todo lo relacionado con el campo ojala en el mismo horario o los domingos o entre semana a la madrugada.	Sugerencia	La Tierra, los Animales y el Hombre				1
RUHT ESTELLA HERRERA: Quiero felicitarlos por el programa DIÁLOGOS POR LA VIDA. Muy serio, crítico, humano, entretenido. Excelentes temas y excelente presentador. Ojalá siga al "Aire"	Felicitación	Diálogos por la vida				1
MONICA GOMEZ MARÍN: Soy fiel televidente del canal y del programa el Bazar quiero comentar sobre la presentadora Kelly es muy desubicada; hoy están desde Ituango y no dejó hablar al señor discapacitado de las traperas. (...)	Queja	El Bazar de Teleantioquia				1
OLGA LUCIA GOMEZ MARÍN: Soy televidente del programa el Bazar, es un magnífico programa, pero por favor la presentadora Kelly retírenla del programa, no deja hablar a los señores que llevan sus productos, su voz es irritante y no tiene carisma ni empatía con los expositores. (...)	Queja	El Bazar de Teleantioquia				1
ADRIANA UPEGUI NARANJO(...) sería conveniente que los SEÑORES PRESENTADORES del programa SERENATA NO GASTARAN TANTO TIEMPO LEYENDO EL CONTENIDO DE LOS MENSAJES QUE LES ENVIAN , y más bien colocar todos esos mensajes en la parte baja de la pantalla del televisor , para que lo lean los (...)	Sugerencia	Serenata				1

Fuente: Secretaria General

Tabla No 5. Resumen comentarios atendidos en el segundo cuatrimestre del año 2021

COMENTARIOS SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021		
MES	COMENTARIOS	% PARTICIPACIÓN
Mayo	28	25.23
Junio	29	26.13
Julio	24	21.62
Agosto	30	27.03
TOTAL	111	100.00

Gráfico No 1. comportamiento comentarios por mes, en el segundo cuatrimestre



5.4.2 Observaciones sobre las quejas respondidas en el segundo cuatrimestre del año 2021

1. Al evaluar el seguimiento de cada comentario en este cuatrimestre, se debe tener encuenta que, varios comentarios obedecen al desconocimiento de algunas personas de ciertos contenidos y que, en una empresa de comunicaciones, es normal el disenso en algunos temas, pero que no necesariamente requiere un tratamiento, porque por este medio se debe garantizar la pluralidad de opiniones.

2. De 111 comentarios atendidos, se evidenció que ocho son iguales, que ingresan por dos canales diferentes, por tanto, realmente son cuatro comentarios, lo cual se debe tener en cuenta en el análisis; porque realmente serían 107 comentarios en el segundo cuatrimestre.

3. Se evidenció que se respondieron los 111 comentarios recibidos, con una eficacia del 100%

5.4.3 Observaciones sobre la comparación de los comentarios respondidos en el primer cuatrimestre de los años 2021. vs. 2020

Tabla No.6 Comentarios segundo cuatrimestre año 2021

COMENTARIOS SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2021		
TIPO DE COMENTARIO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
Denuncias	0	0.00
Felicitaciones	16	14.41
Peticiones	9	8.11
Quejas	43	38.74
Rectificaciones	2	1.80
Solicitudes	37	33.33
Sugerencias	4	3.60
TOTAL	111	100.00

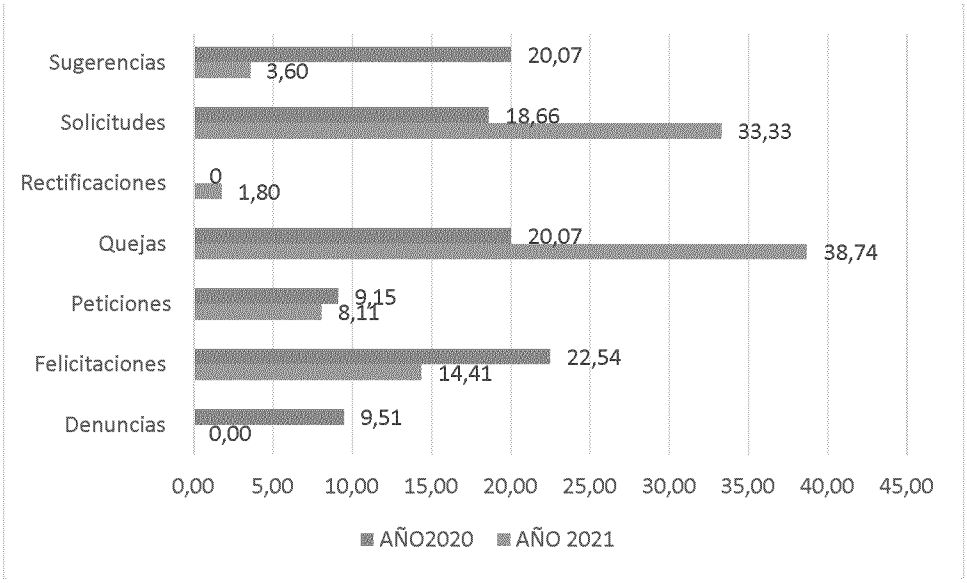
Tabla No 7 Comentarios segundo cuatrimestre año 2020

COMENTARIOS SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2020		
TIPO DE COMENTARIO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
Denuncias	27	9.51
Felicitaciones	64	22.54
Peticiones	26	9.15
Quejas	57	20.07
Solicitudes	53	18.66
Sugerencias	57	20.07
TOTAL	284	100.00

Tabla No 8. Comparativo comentarios segundo cuatrimestre año 2020

COMPARATIVO COMENTARIOS SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑOS 2021 VS 2020		
COMENTARIOS	2021	2020
Denuncias	0.00	9.51
Felicitaciones	14.41	22.54
Peticiones	8.11	9.15
Quejas	38.74	20.07
Rectificaciones	1.80	0
Solicitudes	33.33	18.66
Sugerencias	3.60	20.07

Gráfico No. 2 Comparativo Comentarios Segundo Cuatrimestre Años 2021 Vs 2020



1. En el segundo cuatrimestre del año 2021 se respondieron 111 comentarios y en el año 2020 se respondieron 284 comentarios, lo cual representa una disminución del 156 %.
2. Las denuncias pasaron de 17 en el segundo cuatrimestre del año 2020 a 0 en el segundo cuatrimestre del año 2021, lo cual obedece a hechos y/o momentos coyunturales en un determinado momento, cabe anotar que ninguna de las denuncias que se hicieron en el segundo cuatrimestre del 2020 fueron contra Teleantioquia.
3. Las sugerencias disminuyeron el 3.60% a 20.07%, lo cual infiere que los que los programas y servicios de Teleantioquia han ido mejorando
4. Las solicitudes aumentaron del 18.66% en el segundo cuatrimestre del año 2020 a 33.33%, al analizarlas se observa que la mayoría son solicitudes normales de funcionamiento, donde varias solicitudes son recurrentes y se presentan por fidelidad de los televidentes a otros programas, que fueron sacados de la parrilla de programación, asunto que se está evaluando en este momento, para próximas programaciones, por lo tanto se deben tener encuenta porque obedecen a las perspectivas de los televidentes, una de las razones del deber ser del Canal.
5. Las quejas pasaron de 20.071% en el segundo cuatrimestre del año 2020 a 38.74% en el segundo cuatrimestre del año 2021, las cuales ameritan hacerles seguimiento, porque las mayorías se pueden acoger de acuerdo a las características y validez de las mismas.

5.4.4 Recomendaciones:

1. Continuar respondiendo de forma decente, clara y oportunamente, garantizando que el televidente quede satisfecho con la respuesta.

2. Escalar los comentarios al responsable y al supervisor de cada programa o caso, para que se tomen las medidas con la debida oportunidad, para buscar la solución, cuando sea pertinente.

5.5 Componente Cinco: mecanismos para la transparencia y acceso a la Información

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente/proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% Avance**	**Observaciones**
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Rediseñar y alimentar la sección de transparencia para mejorar el acceso a la información del canal	Esquema de publicación rediseñado y actualizado	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente/proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% Avance**	**Observaciones**
	1.2.	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones 2021	Plan anual de adquisiciones actualizado	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/03/Plan-Anual-de-Adquisiciones-2021.pdf
	1.3.	Generar y publicar informes de seguimiento de ejecución de la planeación estratégica	Planeación estratégica monitoreada	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion/#6-4-Metasobjetivoseindicadoresdegestinyodesempeo
	1.4.	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	100%	CI Informe Auditoría Segundo trimestre 2021.pdf
	1.5.	Publicación informe de los estados financieros	Informes de los estados financieros publicados	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/ESTADOS-FINANCIEROS-AGOSTO-2021.pdf
	1.6.	Publicación informe ejecución presupuestal	Informes ejecución presupuestal publicados	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/EJECUCION-PRESUPUESTAL-JUNIO-2021.pdf
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.				
	2.2.				
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Revisar e implementar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales revisada e implementada	100%	\\GANIMEDES\Planeacion\SIG\70 Gestión jurídica\30 Accionar jurídico\Internos\PO-703000 Tratamiento de la información personal.pdf
	3.2.	Divulgar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales divulgada	100%	Listado de Bases de Datos Inidentificadas Reportadas Ante la SIC.
	3.3.	Actualización del inventario de activos de	Inventario de activos	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente/proceso	**Actividades programadas**		**Meta o producto entregable**	**% Avance**	**Observaciones**
		información según modelo de seguridad	actualizado según modelo de seguridad MinTIC		content/uploads/2017/02/MA-P23-01-POLI%CC%81TICA-TRATAMIENTO-DE-INFORMACON-PERSONAL.pdf
	3.4.	Revisión y actualización del esquema de publicación e información	Esquema de publicación e información actualizado	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/03/Esquema-de-publicacio%CC%81n-de-informacio%CC%81n-2021.xlsx

Fuente: Coordinación de Planeación

5.5.1 Observaciones:

1. De cuatro (4) metas programadas para el segundo cuatrimestre del año 2021, cuatro (4) se cumplen con una eficacia del 100%.

5.5.2. Recomendación:

Continuar actualizando en la página web de Teleantioquia, con la normativa del orden nacional, territorial, las leyes, los acuerdos y resoluciones pertinentes.

6. CONCLUSIONES

Al hacerle seguimiento a los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia, se verifica que todos están documentados y publicados de acuerdo con la normativa vigente y a cada uno se le hizo las observaciones y recomendaciones del caso, donde sobresale:

En el componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, se debe seguir publicando y socializando; además se debe hacer monitoreo permanente, para prevenirlos y mitigarlos según sea el caso.

En el componente 2: Racionalización de Trámites, componente que no obliga a Teleantioquia, por ser una empresa Industrial y Comercial del Estado, se describieron siete (7) trámites que se acatan y cumplen en Teleantioquia.

El Componente 3: Rendición de Cuentas, de cinco (5) metas que estaban programadas, se cumplieron en un100%.

El Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Acceso a la Información, se encontró que para el segundo cuatrimestre del año 2021 no hubo metas programadas, y en los comentarios de la ciudadanía, se verificó que los mecanismos son adecuados y los comentarios de la ciudadanía, fueron atendidos en un 100%.

El componente 5: Mecanismos para la Transparencia, de seis (6) metas programadas para este cuatrimestre, se cumplieron seis (6) lo que equivale a una eficacia del 100%.

Cordialmente,

RAMIRO VÉLEZ TOBÓN
Director de Control Interno

Copia Document: página Web de Teleantioquia; Comité de Gerencia.
Proyectó: Ramiro Vélez Tobón – Ubaldo de Jesús Macías Mesa
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy.