

TELEANTIOQUIA
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 10 de mayo de 2022

2022300567

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el primer cuatrimestre del año 2022

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 del 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, implementados en Teleantioquia y vigentes en el primer cuatrimestre del año 2022.

Se adjunta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que consta de 26 páginas.

Cordialmente,



HENRY DARÍO MUÑOZ MONTOYA

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

Proyectó Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benitez Arboleda
Radicó: Nelcy Gomez Arismendy.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO - PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022

REALIZADO POR

EQUIPO DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

TELEANTIOQUIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

MAYO DE 2022

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	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	5
Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el primer cuatrimestre del año 2022.	8
Tabla 2. Desagregación de siete riesgos, en las siguientes acciones de control.....	11
5.1.2 Observaciones, con base en el seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el primer cuatrimestre del año 2022.	12
5.1.3 Recomendaciones al Mapa de Riesgos.....	13
5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites	13
5.3 Componente 3: Rendición de Cuentas	14
5.3.1 Observaciones	15
5.3.2 Recomendación.....	15
Tabla No. 3. Desagregación de los Subcomponentes de rendición de cuentas	15
5.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano	17
Tabla No. 4 Mecanismos de atención al ciudadano.....	18
5.4.1 PQRSD atendidos en el primer cuatrimestre del año 2022	18
Gráfica No 1. PQRSD atendidas en el mes de enero.	18
Gráfica N°2: PQRSD atendidas en el mes de febrero	19
Gráfica N° 3: PQRSD atendidas en el mes de marzo	19
Gráfica N° 4: PQRSD atendidas en el mes de abril.....	20
Gráfica N° 5: PQRSD atendidas en el primer cuatrimestre del año 2022.....	20
5.4.2 Observaciones sobre las quejas respondidas en el primer cuatrimestre del año 2022 ..	20
5.4.3 Recomendaciones:.....	21
5.5 Componente Cinco: mecanismos para la transparencia y acceso a la información	21
5.5.1 Observaciones:.....	23
5.5.2. Recomendación:.....	23
5.6 Componente Cinco: mecanismos para la transparencia y acceso a la Información	23
6 . CONCLUSIONES	23



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 primer cuatrimestre del año 2022.

2. OBJETIVOS

Hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia en el primer cuatrimestre del año 2022.

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 enero del año 2022 hasta el 30 de abril del año 2022.

4. NORMATIVA DE REFERENCIA

1. Ley 1474 de 2011 Anticorrupción
2. Literal C del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y acceso a la información



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



3. Numeral 7.2 del Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de la información, de la Resolución 3564 del 2015 de Ministerio de las TIC.
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 - Anti trámite
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 sugeridas en el documento denominado Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2, especialmente el seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano; la Dirección de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al plan, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2022.

El plan 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.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales.

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, sirvan de instrumento de gestión y de control.

Aplicación: Con base en el “Artículo 5. del Decreto 1537 de 2001, el cual estipula 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

La Dirección de Planeación de Teleantioquia, ajustó el mapa de riesgos en el primer cuatrimestre del año 2022, 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 y los ajuste con la asesoría y la coordinación de la oficina de Planeación.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



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, la siguiente tabla, verifica el estado del mapa de riesgos, actualizado por los responsables, con el apoyo de la Dirección 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	Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones	
Política de Administración de Riesgos	1.1	Divulgar la política de administración de riesgos de Teleantioquia en el micrositio de transparencia, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Política de administración de riesgos de corrupción divulgada en el micrositio de transparencia	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Politi%CC%81tica-para-la-Administracio%CC%81n-del-Riesgo.pdf
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%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-participa/ Ver Matriz de Riesgos 2022
	2.2	Revisar y actualizar el procedimiento institucional para gestión del riesgo, para adecuarlo a los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5 del DAFP.	Procedimiento para gestión de riesgos actualizado y documentado	40%	Se han realizado reuniones con personal experto en riesgos, para la sensibilización de la gestión y administración del riesgo Estructuración del plan de trabajo, preparación del procedimiento y sus formatos asociados para el registro de las evidencias del procedimiento



	2.3	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción conforme al procedimiento definido	Riesgos de corrupción actualizados y validados	0%	Actividad posterior a al 2.2
Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web	Mapa de riesgos de corrupción publicado	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-participa/ Ver Matriz de Riesgos 2022
	3.2	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción en la página web con la versión revisada conforme al nuevo procedimiento definido	Mapa de riesgos de corrupción publicado	0%	Se tendrá listo una vez se dé cumplimiento a la actividad 2.3
	3.3	Socializar los riesgos de corrupción identificados en el canal	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	0%	Se tendrá listo una vez se dé cumplimiento a la actividad 3.2
	3.4	Socializar los controles asociados a la mitigación de los riesgos de corrupción	Plan publicado en el micrositio de transparencia	0%	Se tendrá listo una vez se dé cumplimiento a la actividad 3.2
Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo	Revisiones realizadas	30%	De acuerdo de la guía de admon del riesgo y los informes cuatrimestrales de seguimiento al plan anticorrupción se realiza monitoreo al mapa de riesgos
	4.2	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Planes de mejoramiento elaborados	0%	Para este periodo no hubo planes de mejoramiento, además se implementará según las necesidades detectadas por los procesos

Seguimiento	5.1	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	100%	Las auditorías son realizadas, conforme al plan anual de auditorías, también se realiza seguimiento al plan anticorrupción, siendo este informe el número 1 del año 2022.
	5.2	Publicar los resultados de las auditorías realizadas en la página web	Auditorías y seguimientos publicados	100%	Las auditorías realizadas son publicadas en la página Web del Canal

Fuente: Página Web - Coordinación de Planeación

Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el primer cuatrimestre del año 2022.

PROCESO	RIESGO	ACCION DE CONTROL	SEGUIMIENTO				VARIACIÓN
			may-21	ago-21	dic-21	mar-22	
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%	20%	20%	20%	0%
	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%	15%	15%	15%	0%
	Utilización de publrreportajes 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%	15%	15%	15%	0%
	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%	20%	20%	20%	0%
CONVERGENCIA	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%	30%	30%	30%	0%
	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 cambian las claves de acceso.	15%	15%	15%	15%	0%



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



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%	10%	10%	0%
MERCADEO	Mala utilización de los elementos de merchandising para obtener beneficios particulares	Formato de entrega al público objetivo	15%	15%	15%	15%	0%
	Aprovechamiento de recursos financieros para fines particulares	Disponibilidad presupuestales	20%	20%	20%	20%	0%
	Abuso de los eventos propios del Canal para alcanzar objetivos personales	Registro fotográfico, planillas e informes	20%	20%	20%	20%	0%
	Ofrecer pauta para fines comerciales personales	Control de pauta	30%	30%	30%	30%	0%
	Utilización de las boletas adquiridas por convenios para fines particulares	Carta de certificación de entrega de boletas	N/A	N/A	N/A	10%	10%
	No dejar con claridad los términos y condiciones en los convenios	Revisión detallada del documento previo a las firmas	5%	5%	5%	5%	0%
	Recibir comisiones por convenios comerciales	Documentos del convenio	N/A	N/A	N/A	20%	20%
COMUNICACIONES	Suministrar información a terceros sin una autorización	Implementación de la reglamentación de la protección de datos.	N/A	N/A	N/A	15%	15%
COMERCIALIZACIÓN	Favorecimiento a las comercializadoras por dar descuentos no permitidos dentro del estatuto tarifario o sin la autorización previa de la dirección comercial. En cuanto a las Coproducciones seguimiento previo a las condiciones y riesgos compartidos del contrato	Control ordenación de pauta mediante el Estatuto Tarifario vigente y su modalidad de pauta correspondiente. Comunicación constante con el Coordinador de emisión y calidad de producción para verificar las ordenaciones.	15%	15%	15%	15%	0%
	Omisión de los términos de referencia en cuanto al manejo de clientes exclusivos de Teleantioquia y malas prácticas para beneficio propio	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%	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	10%	10%	10%	10%	0%
	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%	10%	10%	10%	0%
GESTIÓN JURÍDICA	Contratación con empresas fachada	Verificación de los documentos de existencia y representación legal, RUT, certificado de antecedentes fiscales y disciplinarios	10%	10%	10%	10%	0%
	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%	10%	10%	0%
	Favorecimiento en la Selección de Proveedores	Evaluación en el área jurídica, financiera y técnica de las	5%	5%	5%	5%	0%



		cotizaciones en los procesos que superan los 20SMLV						
	Favorecimiento en la Selección de Proveedores	Capacitación sobre normatividad en la contratación	5%	5%	5%	5%		0%
	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%	10%	10%	10%		0%
	Celebración de contratos sin el cumplimiento del manual de contratación	Dictar Capacitaciones	10%	10%	10%	10%		0%
	Inasistencia a audiencias o permitir vencimiento de términos en instancias judiciales	Verificación periódica de los procesos jurídicos	10%	10%	10%	10%		0%
GESTIÓN FINANCIERA	Peculado derivado del hurto de dinero del presupuesto público, cometido por las personas que administran los dineros de la entidad	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	20%	20%	20%	20%		0%
	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	Conciliación entre la publicidad ordenada y facturación	20%	20%	20%	20%		0%
	No realizar gestión de cartera	Comité de cartera, conciliación del módulo de cartera y contabilidad	20%	20%	20%	20%		0%
	Uso indebido de los dineros o recursos a través de la utilización de servicios contratados por el Canal beneficiando a un tercero	Arqueos de caja Disminución de pagos en efectivo Seguimiento a la ejecución de los contratos	N/A	N/A	N/A	20%		0%
	Manipulación de información financiera	Seguimiento a los estados financiero Auditorías de control interno Auditorías de la revisoría fiscal Ingreso al sistema por medio de permisos asignados por el administrador del software Dictamen de la RF	10%	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%	20%	20%	20%		0%
	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%	20%	20%	20%		0%
PRODUCCIÓN	Uso inadecuado de los fondos de producción.	Arqueos a los fondos. Vistos buenos sobre las facturas. Planilla de gastos.	15%	15%	15%	15%		0%
	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%	10%	10%	10%		0%

	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%	15%	15%	15%	0%
	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%	15%	15%	15%	0%
	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	Se maneja la programación de los equipos.	15%	15%	15%	15%	0%
	Utilizar los recursos de viáticos para obtener beneficios propios y/o de terceros	Se tiene el control en gestión y se valida en producción.	5%	5%	5%	5%	0%
	Contrataciones directas manipuladas para beneficios propios y/o de terceros						
	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%	15%	15%	15%	0%
ESTRATEGIA	Vender a la competencia información o decisiones estratégicas	Decisiones en Comité de Gerencia Consulta a externos	10%	10%	10%	10%	0%
	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%	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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ejerce el control jurídico y con lista de chequeo se revisa cumplimiento de los requisitos. ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.

RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
4. No realizar gestión de cartera	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 regional informes de cartera. ✓ Se cuenta con un comité de cartera.
5. Manipulación de información financiera	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 regional y Comité de Gerencia. ✓ Políticas contables bajo el marco normativo.
6. Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 en el seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el primer cuatrimestre del año 2022.

1. En la página web de Teleantioquia, reposa el mapa de riesgos de corrupción, 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, es de anotar que, se encuentran en proceso de actualización las acciones de control del riesgo residual, responsables, plazos y evidencias.



2. La Política de Administración de riesgos, fue aprobada el día 14 de septiembre de 2021.
3. Se actualizan los links de acceso a la información.

5.1.3 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, prevenirlos o mitigarlos.

5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites

En Teleantioquia no es aplicable la Ley 962 del 2005 Anti trámite, no obstante, se consideran las siguientes solicitudes, peticiones y reclamos:

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.



5.3 Componente 3: Rendición de Cuentas

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar el Informe de Gestión 2021 en la página web del canal	Informe de Gestión publicado	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/informe-de-Gestio%CC%81n-y-Balance-Teleantioquia-2021.pdf
	1.2	Publicar el Informe de Rendición de Cuentas 2021 en la página web del canal	Informe de Rendición de Cuentas publicado	100%	https://www.youtube.com/watch?v=ObdkEaf-nXw
	1.3	Generar espacios para divulgar información sobre los logros y resultados institucionales en las diferentes plataformas del canal	Contenidos informativos elaborados y emitidos en las plataformas del canal	0%	Esta información es publicada a fin de año
	1.4	Generar boletines de prensa y comunicados periódicos acerca de los logros y resultados institucionales	Boletines de prensa y comunicados periódicos emitidos	33%	Se realizado 8 boletines internos y 3 boletines externos
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	33%	Se han generado 6 espacios de difusión a la fecha
	2.2	Generar espacios de escucha y diálogo con diversos públicos externos	Espacios externos de diálogo y difusión	33%	Se han generado 5 espacios de difusión a la fecha
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 comunicación del canal	Estrategias de incentivos creadas y emitidas por las diferentes plataformas de comunicación del canal	100%	Esta actividad se realiza a tras ves de varios programas y se pueden ver en los siguientes links: https://play.teleantioquia.co/ y https://edumovil.teleantioquia.co/



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%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-7-Informesdegestinevaluacionyauditora
	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	33%	Hasta el momento no se ha recibido recomendaciones por parte de los ciudadanos

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.
- ✓ Se actualiza los links de acceso a la información.

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				
Subcomponentes	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		Se debe elaborar el cronograma	Coordinación de Planeación



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcompone -ntes	Actividades	fecha verificación	de Evidencia	Responsable
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, para la rendición de cuentas por parte del Gerente		Se deben 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 deben 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.		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 2022		Se encuentran publicados en la página web desde el mes de enero del año 2022	
3- Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	3.1: Preparar la transmisión del evento de rendición de cuentas		El informe de Gestión se presentó por el Gerente en Diciembre del 2021	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		El informe de Gestión se encuentra publicado en la página web del canal.	Coordinación de Planeación



5.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Implementación de la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior del canal	Dependencia implementada	100%	Dependencia oficial: Secretaría General
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mediciones de percepción y calidad del servicio.	Informe de encuestas de canal de atención y de la calidad del servicio	0%	Se realizarán los días 30/06/2022 y 30/12/2022
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	40%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-Infomacinpblicayorelevante
Normativo y procedimental	4.1	Estructurar la carta de trato digno y concientizar a los funcionarios del canal.	Carta de trato digno estructurada	100%	Socializada y publicada, link https://www.teleantioquia.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/
	4.2	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las PQRSD recibidas por el canal	Procesos documentados e implementados	0%	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 Pública 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:



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



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	
Telefónico Conmutador (604)3 56 99 00 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.

<https://www.teleantioquia.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>

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

5.4.1 PQRSD atendidos en el primer cuatrimestre del año 2022

Gráfica No 1. PQRSD atendidas en el mes de enero.



Fuente: Atención al Cliente – Secretaria General



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de enero del año 2022, 320 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 220 vía telefónica, 60 por correo electrónico, 36 por la página web del canal y 4 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

Gráfica N°2: PQRSD atendidas en el mes de febrero



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de febrero del año 2022, 279 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 186 vía telefónica, 64 por correo electrónico, 27 por la página web del canal y 2 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

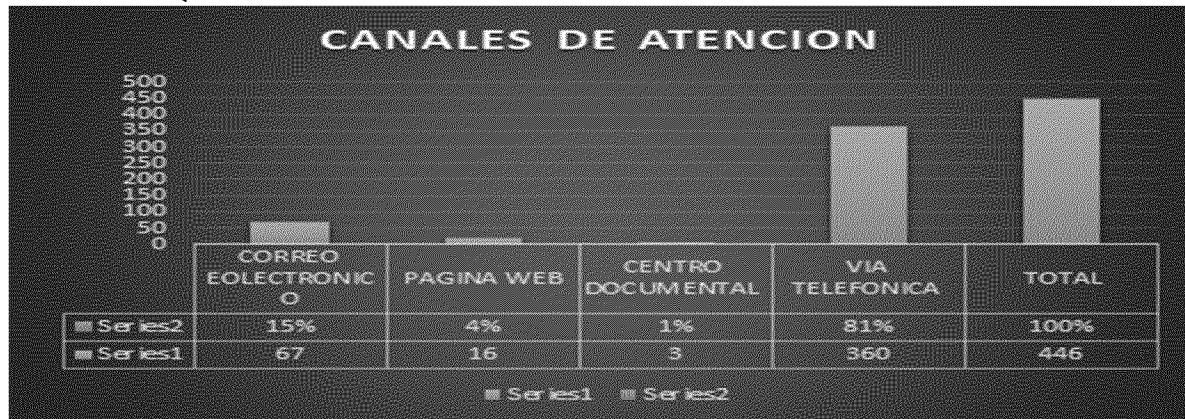
Gráfica N° 3: PQRSD atendidas en el mes de marzo



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de marzo del año 2022, 338 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 239 vía telefónica, 79 por correo electrónico, 15 por la página web del canal y 5 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

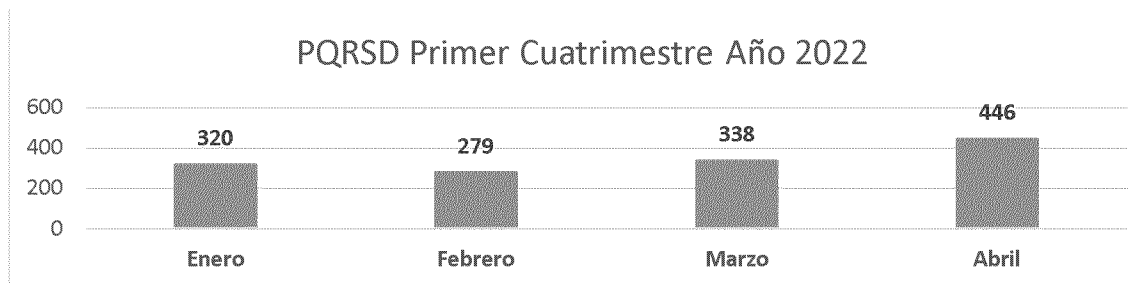
Gráfica N° 4: PQRSD atendidas en el mes de abril



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de abril del año 2022, 446 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 360 vía telefónica, 67 por correo electrónico, 16 por la página web del canal y 3 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

Gráfica N° 5: PQRSD atendidas en el primer cuatrimestre del año 2022



Elaborado por la Oficina de Control Interno

5.4.2 Observaciones sobre las quejas respondidas en el primer cuatrimestre del año 2022

1. Al evaluar el seguimiento de cada comentario en este cuatrimestre, se debe tener en cuenta que, varios de ellos obedecen al desconocimiento de algunas personas de ciertos contenidos, que, en una empresa de comunicaciones, es normal el disenso en algunos temas, pero que no necesariamente requieren un tratamiento, garantizando la pluralidad de opiniones.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



2. Se evidenció que todas las PQRSD recibidas este cuatrimestre se respondieron, teniendo una eficacia del 100%.
3. Se evidencia un aumento en las PQRSD en los dos últimos meses, haciéndose necesario, tener un mayor control para dar respuesta a estas dentro de los términos de ley.

Recomendaciones:

1. Continuar respondiendo de forma decente, clara y oportuna, garantizando que el televidente quede satisfecho con una respuesta de fondo.
2. Escalar los comentarios al responsable y al supervisor en cada situación, para que se tomen las medidas con la debida oportunidad y buscar la solución, cuando sea pertinente.
3. Se recomienda, siempre realizar el registro de todas llamadas telefónicas con el fin de tener mayor control, además de la creación de un tablero de control, para la atención de todas las PQRSD que ingresen al canal.

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

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Elaborar, publicar y actualizar un normograma que relacione la normativa relevante para el cumplimiento de las funciones de la entidad, organizado por temáticas que faciliten la comprensión y consulta de la ciudadanía.	Normograma rediseñado y actualizado	100%	Se alimenta la página Web del canal, sin embargo requiere actualización continua el resto del año
	1.2. Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones 2022	Plan anual de adquisiciones actualizado	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-Informacionpblicayorelevante



	1.3.	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	100%	Se publica plan de auditorias https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-8-InformesdeOficinadeControlInterno
	1.4.	Publicación informe de los estados financieros	Informes de los estados financieros publicados	33%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/ESTADOS-FINANCIEROS-MARZO-2022-.pdf
	1.5.	Publicación informe ejecución presupuestal	Informes ejecución presupuestal publicados	33%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/EJECUCION-PRESUPUESTAL-MARZO-2022.pdf
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada reservada actualizado y publicado	33%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestindelainformacin
	3.2.	Actualizar y publicar el registro de activos de información del canal.	Registro de activos actualizado y publicado.	33%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestindelainformacin
	3.3.	Actualizar y publicar el esquema de Publicación de transparencia de la página web del canal.	Esquema de Publicación actualizado y publicado	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/12/Esquema-de-publicacio%CC%81n-de-informacio%CC%81n.pdf
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Elaborar un plan de implementación de la resolución 1519 de 2020 de la página web del canal.	Plan de implementación publicado	40%	Se continua con la implementación del plan, ajustando los módulos de transparencia, de acuerdo al anexo 2 de la resolución 1519
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Publicación informe sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Informe sobre acceso a información, quejas y reclamos publicado	33%	Se publicaran los días 13/04/2022, 15/07/2022 y 14/10/2022, link

Fuente: Coordinación de Planeación



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



5.5.1 Observaciones:

1. Para este componente, relacionado con transparencia, el canal cumple a cabalidad con cada uno de los ítems y estos se encuentran divulgados en la página, dando cumplimiento y divulgación a la información para todo el público en general.
2. Se actualizan los links de acceso a la información.

5.5.2. Recomendación:

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

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

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente/proceso	Actividades		Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones
Integridad	1.1.	Actualización y publicación del código de integridad del canal	Código de ética actualizado y publicado	40%	Actualmente se adelanta la armonización del código de ética con el código de integridad con sensibilizaciones

Observaciones:

1. El canal se encuentra en la actualización del código de ética, donde establece los principios y valores que debe cumplir cada funcionario del canal, tema importante para fijar las normas de comportamiento de los colaboradores.

5. CONCLUSIONES

Al hacerle seguimiento a los seis 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 sobresalen:

En el componente 1 - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos: se debe actualizar el mapa de riesgos del canal, socializarlo con todo el personal y publicarlo; además se debe continuar con su 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 (6) trámites que se acatan y se cumplen.

El Componente 3 - Rendición de Cuentas: si bien el canal cumple con este componente, se invita a seguir fortaleciendo los procesos para el cumplimiento de esta actividad.

El Componente 4 - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Acceso a la Información: se encontró que, para el primer cuatrimestre del año 2022, las PQRSD que llegaron al canal, fueron atendidas en un 100% dentro de los términos que estipula la ley, además los canales de atención se encuentran funcionando. Se recomienda crear un mecanismo para el seguimiento de las PQRSD, como un tablero de control, para tener un monitoreo de cada solicitud mucho más fácil y ágil.

El componente 5 - Mecanismos para la Transparencia: en este componente se divulga toda la información en la página web del canal, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.

El componente 6 - Iniciativas adicionales: habla sobre la actualización del código de ética y su articulación con el código de integridad, se debe de realizar sensibilizaciones con los funcionarios del canal.

Cordialmente,



HENRY DARIO MUÑOZ MONTOYA
Director de Control Interno

Copia Document: página Web de Teleantioquia: Comité de Gerencia

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda

Radicó: Nelcy Gómez Arismendy.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co

