

TELEANTIOQUIA
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 16 de febrero de 2022

2022300207

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el
Tercer 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 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 tercer cuatrimestre del año 2021.

Se adjunta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que consta de 29 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 Gómez Arismendy.

INFORME

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

REALIZADO

POR EL EQUIPO

DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

TELEANTIOQUIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

FEBRERO DEL 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 tercer cuatrimestre del año 2021.	8
Tabla 2. Desagregación de siete riesgos, en las siguientes acciones de control.....	15
5.1.2 Observaciones, con base al seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el tercer cuatrimestre del año 2021.	16
5.1.3 Recomendaciones al Mapa de Riesgos	16
5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites:	16
5.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas	17
5.3.1 Observaciones	19
5.3.2 Recomendación	19
Tabla No. 3. Desagregación de los Subcomponentes de rendición de cuentas	19
5.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano	21
5.4.1 PQRSDf atendidos en el tercer cuatrimestre del año 2021	23
Tabla No 6. Tablas atención en el tercer cuatrimestre del año 2021.....	23
3.3.2 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el mes de noviembre	23
3.3.3 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el mes de diciembre.....	24
3.3.4 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el último trimestre año 2021, por tipología .	25
5.4.2 Observaciones sobre las quejas respondidas en el segundo cuatrimestre del año 2021.....	26
5.4.3 Recomendaciones:	26
5.5 Componente Cinco: mecanismos para la transparencia y acceso a la Información	27
5.5.1 Observaciones:	28
5.5.2. Recomendación:	28
6 . CONCLUSIONES	29



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 tercer cuatrimestre del año 2021.

2. OBJETIVOS

Hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia en el tercer 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 septiembre hasta el 31 de diciembre del año 2021.

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
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 Anticorrupción y Atención al ciudadano, correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2021.

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.

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 y los ajuste con la asesoría y la coordinación de la oficina 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%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Pol%C3%81tica-para-la-Administraci%C3%81n-del-Riesgo.pdf
	1.2.	Aprobar la política de riesgos actualizada	Política de administración de riesgos aprobada	100%	Actualizada y aprobada con fecha del 14 de septiembre del año 2021
	1.3.	Socializar la nueva versión de la política de administración de riesgos	Política de administración de riesgos socializada	100%	Se socializó el 4 de noviembre del año 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%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-participa/
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/
	3.2.	Socializar los riesgos de corrupción identificados en el canal	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	100%	Se socializó el proceso de construcción del plan y de la matriz de riesgos.



COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente /proceso	Actividades programadas		Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones
	3.3.	Socializar los controles asociados a la mitigación de los riesgos de corrupción	Plan publicado en el micro sitio de transparencia	Pendiente	Se debe de socializar los controles, para así tener un control sobre los posibles riesgos encontrados
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, segundo y tercer cuatrimestre año 2021
	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



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



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

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – TERCER CUATRIMESTRE AÑO 2021											
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO							VARIACIÓN	
			abr-18	ago-18	dic-18	abr-19	ago-19	may-21	ago-21		dic-21
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%	20%	0%
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%	15%	0%
Contenidos	Utilización de publirreportajes o pauta no convencional dentro de los contenidos	Existe una directriz del Comité de Gerencia, que no permite ningún tipo de publicidad sin autorización previa.	15%	10%	10%	5%	10%	15%	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%	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.	30%	20%	10%	10%	10%	30%	30%	30%	0%



		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.									
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%	15%	0%
Creativos	Elaboración de piezas comerciales, para terceros con fines lucrativos	Existe un formato de producción, en el cual queda evidenciado cuales son las piezas audiovisuales requeridas al grupo creativo.	10%	10%	5%	5%	15%	10%	10%	10%	0%
Mercadeo	Mala utilización de los elementos de merchandising para obtener beneficios particulares	Formato de entrega al público objetivo	15%	0%	10%	10%	10%	15%	15%	15%	0%
Mercadeo	Aprovechamiento de recursos financieros para fines particulares	Disponibilidad presupuestales	20%	10%	5%	5%	5%	20%	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%	20%	0%
Mercadeo	Ofrecer pauta para fines comerciales personales	Control de pauta conjuntamente con la dirección de Contenidos	30%	15%	15%	5%	5%	30%	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%	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%	5%	5%	0%
Mercadeo	Recibir comisiones por convenios comerciales	Registro fotográfico, planillas e informes	20%	10%	0%	0%	5%	20%	20%	20%	20%	0%
Comunicaciones	Suministrar información a terceros sin una autorización	Control de pauta	15%	10%	10%	5%	15%	15%	15%	15%	15%	0%
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.	15%	5%	5%	5%	15%	15%	15%	15%	15%	0%
		Comunicación constante con el Coordinador de emisión y calidad y, de producción para verificar las ordenaciones.										
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	15%	5%	5%	5%	15%	15%	15%	15%	15%	0%
		Verificación con la ordenación del cliente										
		Verificación en el proceso de emisión										
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%	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%	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%	5%	5%	5%	10%	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%	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%	5%	0%
Gestión jurídica	Favorecimiento en la Selección de Proveedores	Capacitación sobre normatividad en la contratación	10%	5%	3%	3%	3%	5%	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 e incompatibilidades	10%	5%	3%	0%	3	10%	10%	10%	0%
Gestión jurídica	Celebración de contratos sin el cumplimiento del manual de contratación	Dictar Capacitaciones	10%	5%	3%	0%	3	10%	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%	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	20	15	10%	10%	20%	20%	20%	20%	0%



		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											
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), conciliación entre lo facturado y las metas proyectadas	20%	15%	10%	10%	10%	20%	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%	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%	20%	0%		
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	Seguimiento a los estados financieros y Auditorias de control interno	10%	10%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	0%		



		Auditorías 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 auditoría, facultad que tiene la Profesional Financiera-Tesorera de modificar la forma de pago.									
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	Inventario de bienes registrado a cargo del personal de planta	20%	10%	5%	5%	10%	20%	20%	20%	0%
		Control de salida de equipos de producción y de oficina									
		Políticas de uso de vales de taxi y alimentación.									
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.	20%	15%	10%	10%	10%	20%	20%	20%	0%
		Control de ingreso de bienes al almacén									
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%	15%	0%
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%	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%	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%	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%	15%	0%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	Se tiene el control en gestión y se valida en producción.	15%	10%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	0%
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%	20%	0%
Realización y producción	Beneficiarse de los recursos del canal adueñándose de bienes.	Se tienen 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%	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%	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%	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
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 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 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



RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
	✓ 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 tercer 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, se encuentra 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 se aplican Ley 962 del 2005 Anti trámite, no obstante, se consideran los siguientes trámites:

1. No se rechazan las solicitudes por errores de ortografía, mecanografía u operaciones aritméticas.
2. Se reciben PQRSDf 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 PQRSDf 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/wp-content/uploads/2020/12/Informe_Gestion_TA_2020.pdf
	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-semester/
	1.3.	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales en las diferentes pantallas	Contenido informativo elaborado y emitidos en las pantallas del canal	100%	https://www.teleantioquia.co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-teleantioquia-2021-primer-semester/
	1.4.	Generar boletines de prensa y comunicados periódicos acerca de los logros y resultados institucionales	Boletines de prensa y comunicados periódicos emitidos	100%	Se cumplió a cabalidad con esta tarea
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y	2.1.	Generar espacios de escucha y diálogo con	Espacios internos de diálogo y difusión	100%	Se cumplió a cabalidad con esta actividad



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente /proceso	Actividades programadas	Meta o producto entregable	% de Avance	Observaciones	
sus organizaciones		diversos públicos internos			
	2.2.	Generar espacios de escucha y diálogo con diversos públicos externos	Espacios externos de diálogo y difusión	100%	Se cumplió a cabalidad con esta actividad
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	100.0%	A través de las diferentes plataformas se crearon estrategias para las comunicaciones con el canal
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	100%	Se realizó verificación del estado de la rendición de cuentas del canal, cumpliendo con esta actividad
	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	100%	A la fecha, aunque el mecanismo está habilitado, no se han recibido recomendaciones

Fuente: Coordinación de Planeación



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



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 actualizan 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 DAFFP.

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

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcompone ntes	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
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		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	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponentes	Actividades	fecha de verificación	Evidencia	Responsable
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 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		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		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 Dirección estratégica	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
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	Se espera implementar al menos dos de las mejoras requeridas detectadas en el componente 4.1.
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%	Se dictaron durante el año 2021, capacitaciones para el cumplimiento de este ítem
	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
	4.2.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las PQRSDf 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 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:

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 (57-4)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.

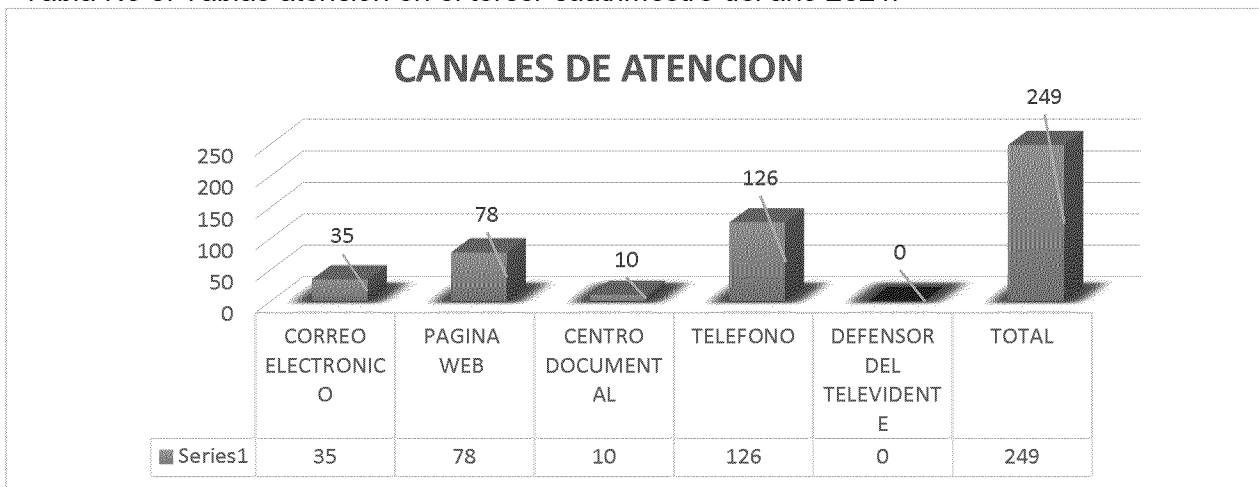
Formulario de contacto

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

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

5.4.1 PQRSDf atendidos en el tercer cuatrimestre del año 2021

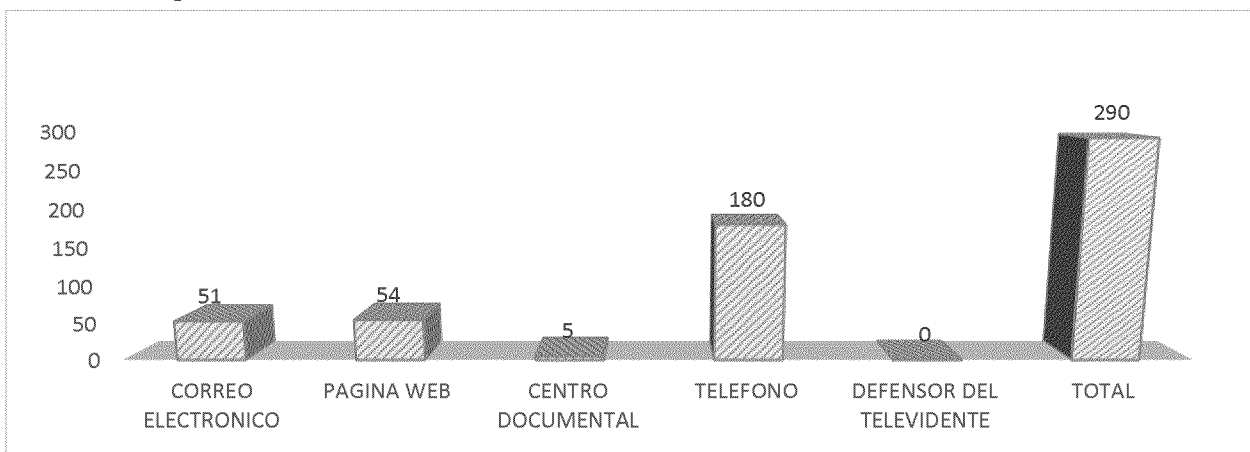
Tabla No 6. Tablas atención en el tercer cuatrimestre del año 2021.



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de octubre año 2021, 249 PQRSDf en la entidad, las cuales ingresaron de acuerdo al Canal de atención de la siguiente manera; 78 por el formulario Web, 35 por correo electrónico, por el Centro Documental 10 y 126 telefónicamente entre los días de lunes a viernes ya que los fines de semana no se presta el servicio telefónico. Se atienden en promedio 6 llamadas diarias a las cuales se les da respuesta inmediata, en caso de necesitar una mayor gestión se recibe la PQRSDf por la plataforma de Teleantioquia.

3.3.2 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el mes de noviembre

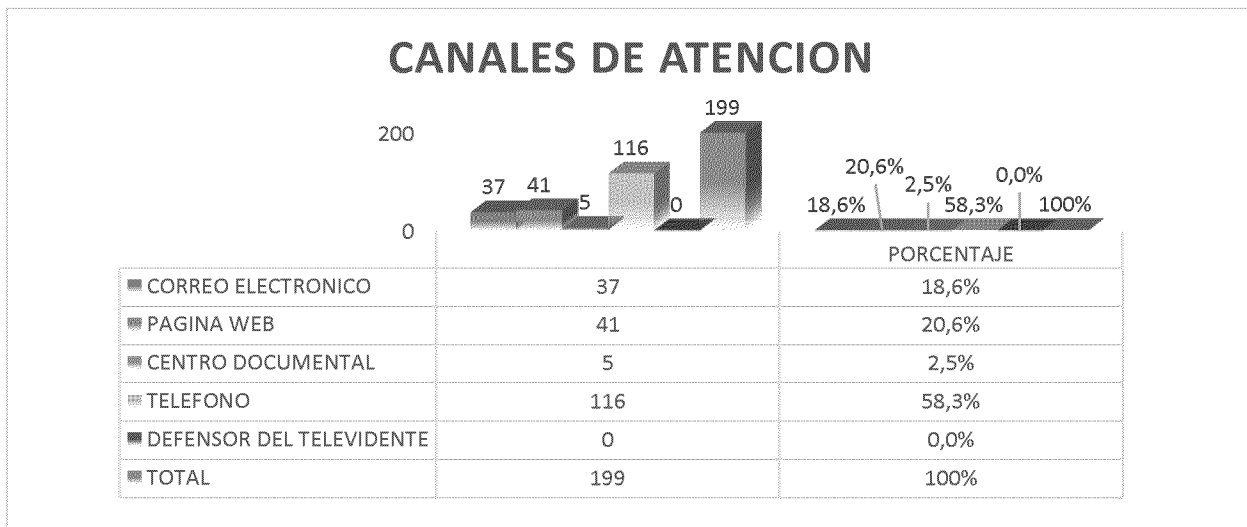


Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General



De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron 290 PQRSF en la entidad, las cuales ingresaron de acuerdo al Canal de atención de la siguiente manera; 54 por el formulario Web, 51 por correo electrónico, por el Centro Documental 5 y telefónicamente entre los días lunes a viernes ya que los fines de semana no se presta servicio telefónico. Se atienden en promedio 9 llamadas diarias, a las cuales se les da respuesta inmediata. En caso de necesitar una mayor gestión se recibe la PQRSDf por la plataforma de Teleantioquia.

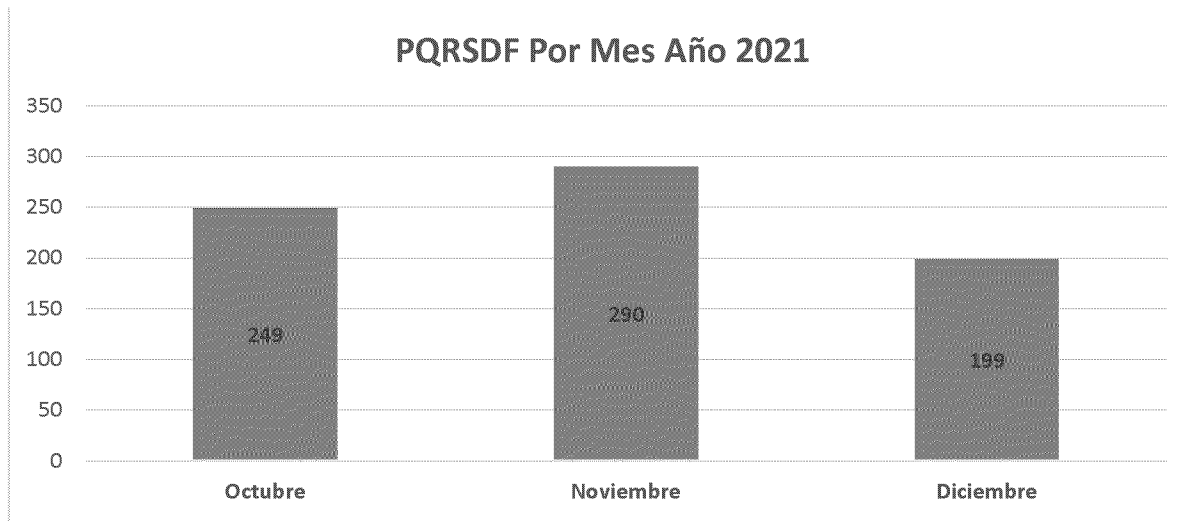
3.3.3 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el mes de diciembre



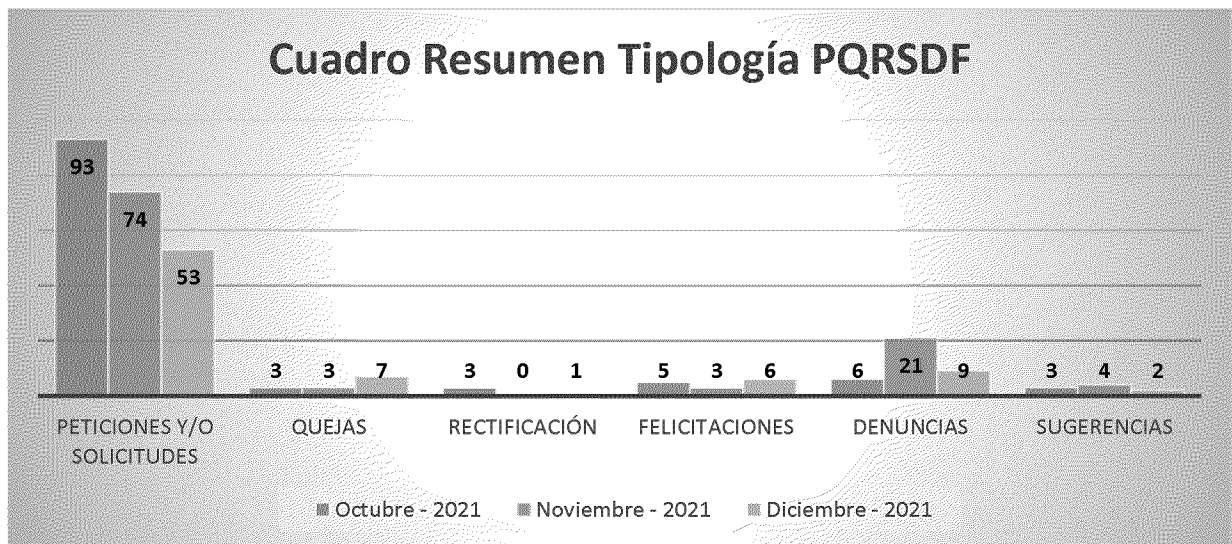
Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a gráfica anterior se recibieron 199 PQRSDf en la entidad, las cuales ingresaron de acuerdo a Canal de atención de la siguiente manera; 41 por el formulario Web, 37 por correo electrónico, por el Centro Documental 5 y telefónicamente entre los días de lunes a viernes ya que los fines de semana no se presta servicio telefónico se atienden en promedio 5 llamadas diarias, para un total de 116 PQRSDf, por este medio, a las cuales se les da respuesta inmediata, en caso tal de necesitar una mayor gestión se le toma la PQRSDf por la plataforma de Teleantioquia.

3.3.4 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el último trimestre año 2021



3.3.4 Imagen 2: PQRSDf, recibidas en el último trimestre año 2021, por tipología



La gráfica anterior, presenta el comportamiento de los tipos de PQRSDf que ingresan al canal, en el último trimestre, es de anotar que aquí no se encuentran las que ingresan vía telefónica, pues según el trabajo de campo elaborado, el registro lo hace la persona de atención al cliente, encargado de las PQRSDf y estas no se clasifican.

Fuente: Secretaria General

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 en cuenta 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. Se evidenció que se todas las PQRSDF recibidas de este cuatrimestre se respondieron, teniendo una eficacia del 100%.
3. Se evidencia una disminución de las solicitudes y/o peticiones, pasando de 93 en el mes de octubre a 53 en el mes de diciembre en el año 2021.
4. No se encontró evidencia gráfica para el mes de septiembre, pero al verificar las PQRSDF del este mes, se encuentra, que fueron atendidas en su totalidad dentro de los tiempos de ley.

5.4.3 Recomendaciones:

1. Continuar respondiendo de forma decente, clara y oportunamente, garantizando que el televidente quede satisfecho con una respuesta de fondo.
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.
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 PQRSDF que ingresen al canal.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



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/
	1.2.	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones 2021	Plan anual de adquisiciones actualizado	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/3-contratacion/#3-1-PlanAnualdeAdquisiciones
	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-presupuestos-e-informes/#4-3-PlandeAccin
	1.4.	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	100%	CI Informe Auditoría tercer trimestre 2021.pdf
	1.5.	Publicación informe de los estados financieros	Informes de los estados financieros publicados	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-Informacinpblicayorelevante
	1.6.	Publicación informe ejecución presupuestal	Informes ejecución presupuestal publicados	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-2-Ejecucinpresupuestal
Elaboración de Instrumentos de Gestión	3.1.	Revisar e implementar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales revisada e	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/2-normativa/#2-1-Normativadelaentidadoautoridad



COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponente/proceso de la Información	Actividades programadas	Meta o producto entregable	% Avance	Observaciones
		implementada		
3.2.	Divulgar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales divulgada	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/2-normativa/#2-1-Normativadelaentidadautoridad
3.3.	Actualización del inventario de activos de información según modelo de seguridad	Inventario de activos actualizado según modelo de seguridad MinTIC	100%	Se cuenta con un inventario de los activos
3.4.	Revisión y actualización del esquema de publicación de información	Esquema de publicación e información actualizado	100%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestiodelainformacin

Fuente: Coordinación de Planeación

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.



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 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 (7) 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 tercer cuatrimestre del año 2021 las PQRSDF 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 PQRSDF, como un tablero de control, para tener un seguimiento de cada solicitud y sea mucho más fácil y ágil su monitoreo.

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.

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
Radió: Nelcy Gómez Arismendy.