

TELEANTIOQUIA
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 3 de junio de 2020

2020300487

PARA: Uriel Hernando Sánchez Zuluaga
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Primer Cuatrimestre del 2020

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 en 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 2020.

1. OBJETIVOS

Verificar y hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de Teleantioquia con corte al 30 de abril del 2020.

Valorar los riesgos orientados al cumplimiento de la misión Institucional y la utilización efectiva de los recursos, en procura de mantener la buena imagen y las buenas relaciones de la entidad con sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Avances del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano actualizado y monitoreado por la Coordinación de Planeación de Teleantioquia, desde el primero de enero hasta el 30 de abril del año 2020.

3. NORMATIVA DE REFERENCIA

Decreto Ley 962 del 2005 – Antitrámites • Ley 1474 de 2011 Anticorrupción. • Ley 1712 de 2014 - Transparencia y acceso a la información • Ley 1755 del 2015 Derecho de petición. Ley 1757 del 2015 – Rendición de cuentas. -- Decreto 124 de 2016.- Estrategia Plan Anticorrupción • Decreto 648 del 2017 – Funciones de Control Interno •. Decreto 19 de 2012 –Principios y normas de trámites, Guía Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.

4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Consolidación:

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Coordinación de Planeación, siguiendo la metodología *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

La Dirección de Control Interno, verifica, analiza, hace seguimiento y control de dicho plan para lo cual se realiza el siguiente derrotero:

5 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Por lo anterior la Dirección de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2020.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que tiene una metodología para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, no obliga a las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.

- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Para implementar las anteriores políticas se requiere:

- ✓ Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la Entidad.
- ✓ Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que los actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- ✓ Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse cuatrimestralmente.
- ✓ Debe publicarse a más tardar los 10 siguientes días de cada cuatrimestre.
- ✓ A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración, monitoreo y consolidación.
- ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo de trabajo, propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que considere 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.

Publicación y monitoreo: Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar 15 días después de cada cuatrimestre en la página web de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea).

El líder iniciará la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes y cada responsable del componente con su equipo de trabajo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para garantizar su actualización y efectividad.

Alta Dirección: Es importante la responsabilidad que debe asumir la alta dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión y de control; además le corresponde darle el contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad para ejecutarlo y generar los lineamientos de promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad; así como el seguimiento a las acciones planteadas...Entre otros aspectos.

Aplicación: Con base en el “Artículo 5. del Decreto 1537 de 2001 políticas de control interno diseñadas por el departamento administrativo de la función pública. las guías, circulares, instructivos y demás documentos técnicos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se diseñan las políticas en materia de control interno, donde se contempla 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 debe aplicar las Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano versión 2.

A). PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Gestión de Riesgos de Anticorrupción.

Teniendo en cuenta que Teleantioquia mediante la Resolución 35 del 12 de junio del 2015, identificó 41 riesgos inmersos en 10 procesos institucionales; son la base para que permanentemente cada líder ajuste los actualice con la asesoría de la Coordinación de Planeación, quien más adelante lo consolida y la Dirección de Control Interno verifica, evalúa y publica en la página web, registrando el estado en que se encuentra el avance del mejoramiento de los procesos, para mitigar los riesgos.

En la siguiente tabla, se observa en que zona de riesgo y que variación ha tenido cada uno de los riesgos bajo monitoreo y control - hasta el 30 de abril del 2020.

Tabla 1. Subcomponentes y actividades del mapa de riesgo.

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	FECHA VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 1. Política Integral de Administración de Riesgos	1.1: Difundir la Política de Administración del Riesgos en Teleantioquia, la cual fue aprobada en Comité de Gerencia mediante la Resolución 35 del 12 de junio del 2015, en el sistema interno denominado Document y en la página web del Canal; en la que se establece la obligatoriedad de socializar en la inducción y reinducción de los empleados de Teleantioquia.	30/05/2020	Se hospeda en el Campus de Formación Virtual al que tienen acceso todos los empleados del Canal	Coordinación Planeación
Proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1: Realizar talleres a los equipos operativos de los 10 procesos sobre la gestión del riesgo de corrupción en Teleantioquia con la asesoría y acompañamiento de Planeación.	30/05/2020	Revisión con los líderes de los procesos, ajustes y actualización.	Coordinación de Planeación
	2.2: Construcción y/o actualización de los riesgos de corrupción a los 10 procesos, por parte de la Coordinación de Planeación con los responsables de cada proceso.		Se consolidó el mapa de riesgos y se colocó en la página web	
	2.3: Consolidar el Mapa de Riesgos de Teleantioquia y se publica en la página web del Canal.			
Proceso 3 - y Consulta y Divulgación	3.1: Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de la Entidad, para observaciones de las partes interesadas.	30/05/2020	Se publicó en la página web en el mes de enero	Coordinación de Planeación
	3.2: Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de Teleantioquia, para conocimiento y control al interior de la entidad.		Se divulga en la página web	
	3.3: Realizar la divulgación a través de la página web del Canal.		se divulgó en enero del 2020	
Proceso 4: Monitoreo o revisión	4.1: Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.	30/05/2020	Se realiza cada que sea necesario	Coordinación de Planeación
Proceso 4: Monitoreo o revisión	4.2: Realizar el monitoreo al mapa de riesgos con los responsables de los procesos a través de la autoevaluación.	30/05/2020	Se realiza cada que sea necesario	Coordinación de Planeación
	4.3: Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los responsables de los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran.		Se realiza cada cuatro meses	Coordinación de Planeación
Proceso 5: Seguimiento	5.1: Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos en la normativa vigente	30/05/2020	Página Web de Teleantioquia	Dirección de Control Interno

Tabla 2. Seguimiento al plan anticorrupción de Teleantioquia en el primer cuatrimestre del 2010.

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
		ACCIÓN DE CONTROL						
Contenidos	Asignación de espacios en la rejilla, con tiempos no autorizados para su emisión	La Profesional de programación, la Tecnóloga Comercial y la Técnica de Cartera, se reúnen mensualmente, para hacer un control detallado de todos los espacios que se emitieron en la parte de la programación del Canal, para evidenciar inconsistencias y hacer los ajustes pertinentes, lo cual se registra en las actas correspondientes.	20%	10%	5%	5%	5%	0%
Contenidos	Utilizar los contenidos para publicidad sin que genere un beneficio institucional sino particular	Se envían comunicaciones a los Directores de Programas y comerciales donde se especifica que la única pauta que puede salir es la que se encuentre ordenada	15%	10%	5%	5%	5%	0%
Contenidos	Utilización de publrreportaje s o pauta no convencional dentro de los contenidos	Existe una directriz concreta desde el Comité de Gerencia de no permitir ningún tipo de publicidad sin autorización previa. Desde la Dirección de Contenidos se ha realizado reuniones con los Directores de los programas con el fin de reiterar que toda pauta debe estar ordenada y autorizada por la Gerencia del Canal, previa justificación de quien lo solicita	15%	10%	10%	5%	10%	- 100%
Contenidos	Uso no controlado de la librería musical del Canal	Se designa una persona específica para las descargas de las librerías musicales, ubicada en videoteca, cada mes se contabilizan las descargas y se hace el respectivo control de lo descargado.	20%	10%	10%	5%	10%	- 100%
Nuevos medios	Monetización de contenidos en la red cuyos derechos pertenecen a Teleantioquia	En el contrato de vinculación de los empleados de Teleantioquia, en la cláusula segunda de prohibiciones y en la cláusula 10 de prohibiciones, está claramente descrito las obligaciones de confiabilidad, que cada uno de los empleados firma con el Canal.	30%	20%	10%	10%	10%	0%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Nuevos medios	Uso inadecuado de los permisos de la plataforma web, para modificar o extraer información confidencial del Canal	En el contrato de vinculación de los empleados de Teleantioquia, en la cláusula segunda de prohibiciones y en la cláusula 10 de prohibiciones, está claramente descrito las obligaciones de confiabilidad, que cada uno de los empleados firma con el Canal, además cada vez que se renueva el equipo de nuevos medios, se cambia las claves de acceso para garantizar la seguridad y control de las actuaciones de los empleados.	15%	10%	5%	5%	15%	- 150%
Creativos	Elaboración de piezas comerciales , para terceros con	Siempre se elabora el formato de orden de producción y se entrega a los tecnólogos del equipo de creativos .	10%	10%	5%	5%	15%	- 150%
Mercadeo	Mala utilización de los elementos de merchandising para obtener beneficios particulares	Se verificó los registros y firmas en los formatos establecidos, se diligencian correctamente con la autorización de la Coordinadora de producción Implementación de órdenes de producción para mantener controlado el flujo de trabajo de los servidores públicos.	15%	0%	10%	10%	10%	0%
Mercadeo	Aprovechamiento de recursos financieros para fines	la adjudicación se hace por invitación en sobre sellados, los cuales se abren con presencia de personal de mercadeo y la jurídica, se verifican especificaciones y precios y se escoge la más conveniente teniendo en cuenta los ítems que se exigen.	20%	10%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Abuso de los eventos propios del Canal para alcanzar	Se consultó el estado de este riesgo y se encontró que no se configura riesgo en este momento. Dada las circunstancias actuales si existe la probabilidad que se presente este riesgo	20%	0%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Ofrecer pauta para fines comerciales personales	Todas las pautas que se contratan tiene un proceso interno de control, se hacen convenios, contratos previamente legalizados que debe tener un registro de la negociación que debe tener el Vo.bo de la Directora y Coordinadora del área de Realización y producción. Comité de canje quienes hacen el primer filtro, antes de ser aprobado por al Gerente	30%	15%	15%	5%	5%	0%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
		ACCIÓN DE CONTROL						
Mercadeo	Utilización de las boletas adquiridas por	Las boletas adquiridas por convenios con particulares, se asignan mediante el correo interno, el cual controla la Oficina de Gestión Humana. En el Comité de Gerencia se aprobó no hacen convenios.	10%	5%	5%	5%	5	0%
Mercadeo	No dejar con claridad los términos y condiciones en los	Todos los convenios son realizados por la dirección y la abogada de la jurídica cumpliendo toda la normativa del Manual de contratación. En el Comité de Gerencia se aprobó no hacer convenios.	5%	5%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Recibir comisiones por convenios comerciales	Desde el área de mercadeo no se realizan negociaciones monetizadas y los convenios en contraprestación están totalmente regulado y controlados. En el Comité de Gerencia se aprobó no hacen convenios.	20%	10%	0%	0%	5	- 100%
Comunicaciones	Suministrar información a terceros sin una autorización	Implantación de la reglamentación de la protección de datos.	15%	10%	10%	5%	15%	- 150%
Comercialización	Favorecimiento a los anunciantes para dar no o la permisos autorizados por la	La Dirección Comercial, anualmente presenta a la Junta Directiva el estatuto tarifario para la vigencia, donde le autorizan al Director de Mercadeo y Comercialización los porcentajes con los cuales puede gestionar los proyectos: Cuando por circunstancias especiales, se requiere cambiar los porcentajes establecidas en la Junta, solo se pueden modificar con autorización escrita de la Gerencia.	15%	5%	5%	5%	15%	- 150%
Comercialización	Omisión de ordenación de la pauta u ordenación	Los procesos que existen minimizan ese riesgo, ya que se controla mediante una herramienta virtual, solo en casos especiales se hace manualmente, pero con la debida autorización y controles establecidos.	15%	5%	5%	5%	15%	- 150%
Gestión tecnológica	Acceso a la información confidencial de los	Se aplican las políticas establecidas en teleantioquia y las normas legales y técnicas que rigen el sector tecnológico y de las comunicaciones .	10%	8%	2%	2%	10%	- 500%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	Se aplican las políticas establecidas, En el proceso de implementación de proyecto de Modernización de Servidores de Administración, Sistemas de Información y Almacenamiento, lo que permitirá contar con fortalecimiento en esquemas de contingencia, infraestructura informática de servidores administración y sistemas de 10información.	10%	8%	1%	5%	10%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	En el proceso pago de garantía tecnológica de licencias Microsoft, que permite tener vigente ante cambio de versiones, los productos amparados bajo ésta garantía	10%	8%	1%	1%	10%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	Sistemas de información con el debido contrato de mantenimiento y acceso restringido, con esquema de seguridad de ingreso por perfil a usuarios.	10%	8%	1%	1%	10%
Gestión jurídica	Contratación con empresas fachada	En la contratación se aplica el Manual de contratación y se publica en el SECOP y en la Página de Gestión Transparente de la Cada uno. Desde Secretaria General se verifica el certificado de existencia y representación legal expedida por la Cámara de Comercio donde se verifica la fecha de creación de la empresa y su vigencia, adicionalmente se verifica la experiencia de los proponentes interesados.	10%	10%	5%	5%	5%
Gestión jurídica	Apropiación indebida de recursos	Se ejerce el control jurídico y con lista de chequeo se revisa cumplimiento de los requisitos. Desde Secretaria General se verifica que la Disponibilidad Presupuestal este acorde al objeto a contratar. Así mismo en las evaluaciones de cada proceso se verifica la idoneidad de los proponentes para la prestación del servicio de acuerdo al objeto social.	10%	10%	5%	5%	5%
Gestión jurídica	Apropiación indebida de recursos	El responsable de la adquisición formula los pliegos requisitos necesarios y realiza la convocatoria, aplicando el manual de contratación vigente. En los términos de referencia se establecen criterios objetivos que permiten seleccionar proveedores que cumplan con los requisitos exigidos y atiendan las necesidades de cada proceso.	10%	10%	5%	5%	5%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
		ACCIÓN DE CONTROL						
Gestión jurídica	Violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses	En el proceso contractual, participan el responsable de la adquisición acompañado de una abogada de la Secretaría General, quienes aplican el manual de contratación de Teleantioquia y velan por el cumplimiento de todos los requisitos. Cada propuesta debe contener un formato establecido por el Canal en el cual cada proponente declara no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades.	10%	5%	3%	3%	3%	0%
Gestión jurídica	Celebración de contratos sin el cumplimiento del manual de contratación	En el proceso contractual, participan el responsable de la adquisición acompañado de una abogada de la Secretaría General, quienes aplican el manual de contratación de Teleantioquia y velan por el cumplimiento de todos los requisitos. Desde la Secretaría General se verifica que cada proceso se realice acorde al Manual de Contratación aprobado al Canal y conforme a los principios de la Contratación Pública.	10%	5%	3%	0%	3	- 100%
Gestión jurídica	Inasistencia a audiencias o permitir vencimiento de términos en	Semanalmente se revisa el estado de los procesos existentes en los juzgados, donde se verifica las audiencias programadas para tenerlas en cuenta en el cronograma de audiencias.	10%	5%	5%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Peculado derivado del hurto de dinero, cometido por las personas que administran los dineros de la entidad en el proceso financiero	Se actualizó la Resolución de tesorería, donde se plasmó que la tarjeta de crédito se destruye y todas las transacciones se hacen virtualmente, maneja efectivo, todas las compras y pagos deben ser autorizados por el Director de Operaciones, el computador de tesorería debe ser fijo no portátil, la caja fuerte está en un lugar no visibles, la única clave de acceso la tiene la profesional de tesorería, los cheques tiene firma dual registrados con criterios de seguridad en el banco se constituyó una póliza de manejo global por Hurto de por 250.000.000, se está cotizando para implementar una póliza de riesgo financiero, se circulariza la cartera mensualmente con los bancos y proveedores para verificar que los saldos coincidan. Se adelantaron dos arqueos y las conciliaciones bancarias.	20	15	10%	10%	20	- 100%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
		ACCIÓN DE CONTROL						
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando	Antes de pagar la factura el supervisor del contrato lleva un control de ejecución de gastos, donde verifica que el bien o servicio cumple con todos los requisitos exigidos en el contrato o en la orden de compra.	20%	15%	10%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a	* Desagregación de funciones (vendedor - emisión - facturación - cartera), * Control de parrilla versus facturación, * Control de pauta versus facturación, * Ordenación de pauta por parte de las comercializadoras	20%	15%	10%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor,	* Control de las comercializadoras que velan que la pauta se facturó porque el pago de las comisiones se hace sobre recaudo	20%	15%	10%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No realizar de gestión de cartera	Cada vez que se pague a un proveedor, se le debe notificar, para garantizar el control, y mensualmente, se circulariza con ellos el estado de las cuentas para verificar que los saldos que ellos nos envían, son iguales a los de Teleantioquia. * Persona exclusiva para el cobro	20%	15%	10%	10%	20%	- 100%
Gestión financiera	No realizar de gestión de cartera	* Las comercializadoras y los vendedores apoyan la gestión de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	- 100%
Gestión financiera	No realizar de gestión de	* Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	- 100%
Gestión financiera	No realizar de gestión de cartera	* Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico	20%	15%	10%	10%	20%	- 100%
Gestión financiera	No realizar de gestión de cartera	* Se presenta a la junta informes de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	- 100%
Gestión financiera	No realizar de gestión de cartera	* Se cuenta con un comité de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	- 100%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de servicios contratados por el Canal beneficiando a	Mediante la Resolución de Tesorería, se definieron las políticas entre ellas el no manejo de dinero, destrucción de la tarjeta de crédito, póliza de manejo, se colocó caja fuerte.	20%	15%	10%	10%	10	0
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de servicios contratados por el Canal	*Manual de contratación, *Desagregación de funciones, * Supervisores asignados a la vigilancia de los contratos	20%	15%	10%	10%	10	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	Se implementó una matriz donde se hace seguimiento y control de accesos y permisos al sistema de información contable; en tablas de Excel, software de órdenes de compras y cotizaciones, el servidor institucional y en el módulo DMS, los permisos de acceso los asigna el Director de Operaciones Con el Coordinador de Tecnología, donde cada usuario es responsable del registro, custodia, razonabilidad y manejo del sistema de información bajo su responsabilidad,	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Permisos de acceso a los sistemas de información	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Desagregación de funciones	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Contador responsable de la preparación de la información	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	*Control interno contable implementado	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Auditores externos	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Procedimientos y políticas documentadas	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Personal que prepara la información competente	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Análisis de información estadística	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Políticas contables bajo el marco normativo.	10%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	Se verifico el cumplimiento del procedimiento establecido y se cumple a cabalidad, 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, sopena de una justificación aceptada por el supervisor.	20%	10%	5%	5%	10%	- 100%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de	* Bienes custodiados	20%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la	* Procedimiento de entrega y recepción de almacén	20%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la	* Inventarios periódicos	20%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	*Inventarios devolutivos inventariados.	20%	10%	5%	5%	10%	- 100%
Gestión administrativa	Sobrefacturación por parte de los proveedores	Se revisan todas las facturas, verificando que los bienes entregados cumplan con todos los requisitos exigidos en el contrato u orden de compra ; cuando no cumplen se hacen las reclamaciones de rigor, entre los requisitos está el precio el cual no puede ser diferente al pactado en el contrato u orden de compra	20%	15%	10%	10%	10%	0%
Realización y producción	Uso inadecuado de los fondos producción.	Todos los pagos son autorizados por la Directora, revisados y controlados por la Coordinadora de producción	15%	5%	5%	5%	15%	- 150%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019
Realización y producción	Alterar el reporte de la nómina para mejorar los ingresos o disminuir el tiempo efectivamente laborado	El técnico de Producción con base en los requerimientos de los productores o realizadores elabora la programación donde queda explícito los recursos técnicos y humanos. A su vez los productores elaboran un check list (formato) que es aprobado por la Directora de Producción, donde se analizan las horas de citación, montaje, producción, desmontaje y descarga de equipos. quincenalmente el Técnico de producción realiza un informe donde notifica las cantidades de horas laboradas del personal y este debe tener la aprobación de la directora.	10	5	5	5	10%
Realización producción	Mal uso del recurso de transporte contratado o de la empresa, para obtener beneficios	para la utilización de los vales de taxi se tienen unas políticas definidas y para su utilización es horarios diferentes a los estipulados, se debe tener visto bueno de la Dirección de Producción. Quincenalmente la técnica de Producción elabora un informe donde notifica quienes utilizaron el servicio y cumplieron con los requisitos establecidos.	15%	10%	10%	10%	10%
Realización producción	Hacer acuerdos o negocios ilegales con proveedores para desviar recursos	Todos los bienes y/o servicio adquiridos por Teleantioquia se acogen al manual de contratación y son controlados por el ordenador de gasto y supervisor de la orden que verifica el cumplimiento de los requisitos. Además todas las contrataciones quedan registradas en el SECOP y gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia.	15%	0%	5%	5%	15%
Realización producción	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. Además, para sacar los equipos del almacén deben tener una autorización escrita desde la Dirección de producción.	15%	10%	5%	5%	5%
Realización producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender	Hay una política de viáticos donde se regula y controla este recurso, el cual es autorizado por la Directora de Producción.	15%	10%	5%	5%	5%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
		ACCIÓN DE CONTROL						
Realización y producción	Contrataciones directas manipuladas para beneficios propios y/o de	todas las adquisiciones de Teleantioquia se aplican según el Manual de Contratación. Si es Directa se debe realizar una acta de justificación con la autorización y aprobación del Ordenador del Gasto.	20%	15%	10%	10%	15%	-50%
Realización y producción	Beneficiarse de los recursos del canal adueñándose de bienes.	Todos los empleados del Canal deben firmar un inventario de los bienes bajo su custodia, los cuales tienen una placa que los identifica para el control que se realiza en el almacén. Una vez el empleado se desvincula del canal debe hacer firmar un Paz y Salvo por todas las áreas de Teleantioquia.	15%	10%	5%	5%	10%	-100%
Estrategia	Vender a la competencia información o decisiones estratégicas	En el curso de inducción se informa a todos los empleados de sus deberes, derechos y obligaciones, también se les insiste en el principio de lealtad y la ética que deben observar en el ejercicio de sus funciones .	15%	10%	10%	10%	10%	0%
Estrategia	Hacer caer en error a los directivos del Canal para beneficiar a un tercero	En el proceso de selección de Teleantioquia, se prevé que todo el personal que ingrese, sea persona idónea y competente para desempeñar las funciones del empleo; además en la inducción se le exige que cumplan con el manual de convivencia y el código de ética del canal.	10%	0%	5%	5%	10%	-100%

¹ Fuente: Coordinación de Planeación

Nota Se aclara que, para visualizar mejor la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, en la matriz anterior, las valoraciones de algunos riesgos se desagregaron en las acciones de control, así:

Tabla 3. Desagregación de siete riesgos en las acciones de control

RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
1. Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	✓ Aplicación de las políticas establecidas, ✓ Pago de garantía tecnológica de licencias Microsoft. ✓ Sistemas de información con el debido contrato de mantenimiento y acceso restringido
2. Apropiación indebida de recursos	✓ Se ejerce el control jurídico y con lista de chequeo se revisa cumplimiento de los requisitos ✓ El responsable de la adquisición formula los pliegos requisitos necesarios y realiza la convocatoria, aplicando el manual de contratación vigente.
3. No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	✓ Antes de pagar la factura, el supervisor del contrato lleva un control de ejecución de gastos. ✓ Control de parrilla versus facturación, Control de pauta versus facturación, Ordenación de pauta por parte de las comercializadoras. ✓ Control de las comercializadoras que velan que la pauta se facturó porque el pago de las comisiones se hace sobre recaudo
4. No realizar gestión de cartera	✓ Las comercializadoras y los vendedores apoyan la gestión de cartera ✓ Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera ✓ Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico ✓ Se presenta a la junta informes de cartera ✓ Se cuenta con un comité de cartera
5. Manipulación de información financiera	✓ Se implementó una matriz donde se hace seguimiento y control de accesos y permisos al sistema de información contable ✓ Permisos de acceso a los sistemas de información ✓ Desagregación de funciones ✓ Contador responsable de la preparación de la información ✓ Control interno contable implementado ✓ Auditores externos ✓ Procedimientos y políticas documentadas ✓ Personal que prepara la información competente ✓ Análisis de información estadística ✓ Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia ✓ Políticas contables bajo el marco normativo.
6. Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	✓ Se hace seguimiento con base en el contrato inicial y al momento de recibir el bien se compara los precios del contrato con las facturas recibidas y no se admite variación, ✓ Bienes custodiados ✓ Procedimiento de entrega y recepción de almacén ✓ Inventarios periódicos ✓ Inventarios devolutivos inventariados.

7. Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	✓ En los contratos del personal de Teleantioquia se estipula una cláusula de exclusividad para que ningún empleado del canal utilice los equipos fuera de Teleantioquia. ✓ Hay una política de viáticos donde se regula y controla este recurso, el cual es autorizado por la Directora de Producción.
---	---

OBSERVACIONES AL MAPA DE RIESGOS

Evaluando los controles y los resultados obtenidos en el seguimiento al Mapa de Riesgos, correspondiente al primer cuatrimestre del 2020 en Teleantioquia, la Coordinación de Planeación tenía programado revisar y actualizar las políticas y el mapa de riesgos en el mes de marzo del 2020, lo cual no se hizo y se informó que durante el segundo cuatrimestre del 2020 se realizarán dichas actualizaciones.

En el seguimiento al mapa de riesgos valorados por la Coordinación de Planeación en el **segundo cuatrimestre del 2019**, se observa que en la columna de variación de esta matriz, 18 de riesgos se muestran con una variación porcentual negativa, lo cual no obedece a la ocurrencia de algún evento adverso en este periodo, sino a un ajuste a su valoración, para generar alertas tempranas, dejando unos porcentajes razonables de monitoreo, que les sirvan a los responsables de mantener activos los autocontroles, y así evitar o disminuir la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos.

Mediante las Resoluciones 34 y 35 del 2019 se le asigna a la Tesorería la responsabilidad en la administración de efectivo de los fondos rotativos con recurso de FUTIC y recursos propios para Producción llamado fondo Operativo, lo anterior aumenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo de hurto, dado que la Profesional Financiera - Tesorera antes no manejaba dinero por lo cual tenía un riesgo bajo de hurto del 10% y con la asignación de la responsabilidad de administrar dinero, se estima que este riesgo pasa de un 10% bajo, a un 20% moderado, dado el aumento de la probabilidad de ocurrencia de este riesgo, lo cual aumenta, porque por directriz del Director Operativo debe guardar y responder por el efectivo de la caja menor.

Con el objetivo de colocar alertas tempranas a la probabilidad de ocurrencia de algunos riesgos, cinco riesgos que estaban valorados con un 5% - pasaron a una valoración de 15% y dos riesgos que estaban valorados en 10% pasaron a un 20%, para permitir a los responsables mantener el monitoreo y autocontrol permanente, como se puede ver en el seguimiento que se hizo a la matriz anterior.

RECOMENDACIONES AL MAPA DE RIESGOS

Analizar los riesgos identificados en tesorería, la Dirección de Control Interno - infiere que dada las responsabilidades y las cargas de trabajo asignadas, pueden aumentar la probabilidad de aumento en la probabilidad de ocurrencia de los riesgos

Evaluar y ajustar los riesgos antes del 31 de agosto del 2020-

Cada funcionario responsable de su proceso, procedimiento o actividad; además debe autoevaluar los riesgos bajo su responsabilidad e identificar la probabilidad de ocurrencia, para establecer medidas de monitoreo y control, con el acompañamiento y asesoría de la Coordinación de Planeación.

Seguir atentos en el control a los riesgos identificados y valorados, continuando con la su prevención, control y mitigación, para evitar su ocurrencia.

B. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Aunque Teleantioquia no tiene obligación de establecer trámites administrativos, si se aplica la Ley 962 del 2005 Antitrámite en los siguientes temas:

- No se rechazan las solicitudes por errores de ortografía, mecanografía u operaciones aritméticas.
- Se reciben PQRSD a los niños.
- Se atiende especialmente a infantes, mujeres en gestación, adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.
- Se reciben PQRSD en medios electrónicos – correos electrónicos y la página web
- No se exige huella dactilar en la firma de documentos públicos
- No se exige autenticaciones a los funcionarios públicos
- El acta de la junta, la firma quien la preside y el secretario

C. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Tabla 4. Desagregación de los Subcomponentes de rendición de cuentas

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponentes	Actividades	fecha 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	30/04/2020	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	30/04/2020	Se debe elaborar documentos e informes previos	de Coordinación de Planeación
	1.3: Analizar y consolidar informe de Gestión de la Gerencia y publicar en la página web de Teleantioquia.		Se debe elaborar documentos de consolidación de informes previos	
2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1: Publicación de Plan Estratégico en la Página web de Teleantioquia.	30/04/2020	Se publicará en la página web	de Coordinación de Planeación
	2.2: Publicación de los 12 planes institucionales de Teleantioquia en la Página web. Enero 312 del 2020		Se encuentran publicados en la página web desde el mes de enero del año 2020	
3- Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	3.1: Preparar la transmisión del evento de rendición de cuentas	30/04/2020	El informe de Gestión se presentara por el Gerente en Diciembre del 2020	de Coordinación de Planeación
	3.2 Preparar y presentar a la Junta en el mes de noviembre del 2020 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 el LinkTeleantioquia.co/Teleantioquia/transparencia/informes.	30/04/2020	El informe de Gestión se publicará en la página web de Teleantioquia	Coordinación de Planeación

Con fundamento en el Artículo 78 de la 1474 del 2011 y el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la gerente de Teleantioquia le rindió cuentas a la Contraloría General de Antioquia y a los ciudadanos, así:

A la Contraloría General De Antioquia:

Mediante la Resolución 52 del 1 de abril del 2019, la Gerente delegó la rendición de cuentas a la Contraloría General de Antioquia a los siguientes directivos

Tabla 5. Delegación de rendición de cuentas

DIRECTIVO	INFORMES
Director de Operaciones	21
Secretario General	4
Directora de Realización y Producción	1
Coordinador de Planeación	2

Nota: Los veintiocho (28) informes entregados a la contraloría General de Antioquia se pueden consultar virtualmente.

A los Ciudadanos:

La Ex - gerente de Teleantioquia Rindió la cuenta sobre los resultados de su gestión, donde presentó los logros alcanzados por el canal TELEANTIOQUIA en el período 2016 - 2019 y en desarrollo de su gestión misional; resultados orientados al cumplimiento de las metas establecidas en el plan estratégico propuesto al inicio del período y que se encuentran articuladas al Plan de Desarrollo de Antioquia aprobado para el período administrativo, presentó los siguientes temas:

Introducción

Generalidades

- Objetivo Social
- Misión
- Visión,
- Estructura
- Junta Administradora Regional
 - Miembros
 - Delegados
 - Equipo Directivo

Componente Financiero

- Fuentes de ingresos
- Situación de los Recursos
- Ejecución Presupuestal

Componente de Gestión Comercial

- Gestión Comercial
- Ingresos por tipo de negocios
- Publicidad
- Servicios de producción
- Central de Medios-Unidad estratégica de negocios
- Recursos Administrados
- Ingresos de la central de medios
- Gestión de mercadeo
- Gestión de imagen y marca
- Alianzas estratégicas

Componente misional

- Gestión de Contenidos
 - Componente de rating con otros canales regionales
 - Nuevos contenidos y formatos
 - Nuevas apuestas
 - Ficción la gran apuesta
 - La ficción dinamiza la industria audiovisual
- Teleantioquia Noticias
 - Teleantioquia Noticias
 - Teleantioquia digital
 - Teleantioquia segundo canal
 - Alianza Teleantioquia y RTVC
 - Gestión de producción

Componente fortalecimiento institucional

- Gestión de proyectos
- Recursos ANTV
- Recursos Gobernación de Antioquia fortalecimiento cinematográfico
- Recursos Fondo Único de Tecnologías Información y Comunicaciones
- Regalías
- Modelo Integral de Planeación y Gestión
- Gestión documental
- Gestión talento humano
- Gestión jurídica
- Servicio al cliente
- Atención PQRS
- Tecnología
- Gestión de contenidos
- Televisión digital terrestre TDT

- Sistema de información
- Calidad y Emisión
- Gestión Estratégica de Talento Humano
 - Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SGSST
 - Plan de bienestar
 - Plan de capacitación
 - Planta de personal
 - Estructura organizacional
 - Plan de vacantes

Componente de Gestión Jurídica

- Marco regulador
- Procesos jurídicos
- Tutelas
- Composición accional actual
- Contratación

Control interno

- Auditorias
- Informes

Gestión en línea con los objetivos de desarrollo sostenible ODS

Industria, innovación de infraestructura

Conclusiones

Nota: La rendición de cuentas completa se puede consultar en la página web de Teleantioquia

D. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con relación a la atención al ciudadano, se fundamenta en la Ley 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 posee los siguientes medios:

Tabla 6. Desagregación de los Subcomponentes de atención al ciudadano

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOM- PONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICA CIÓN	EVIDENCIA	RESPON SABLE
1: Proceso Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1: Socializar en el Comité de Gerencia los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía.	30/04/2020	Pendiente	Secretaría General Coordinación de Planeación
	1.2: Socialización en el comité de Gerencia el informe de informe de PQRS.	30/04/2020	El Informe se socializará en el mes de julio del 2020	Secretaría General
Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1: Fortalecer la oferta institucional a través del Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080	30/04/2020	Se tiene la línea del Conmutador 3569900 y la línea nacional 01800418080	Dirección de Realización y Producción
	2.2: Fortalecer la oferta institucional de Teleantioquia, en la página web para lograr que los ciudadanos estén actualizados sobre los hechos relevantes de Teleantioquia.		Se mantiene actualizada la página web con todos los hechos relevantes de Teleantioquia	Dirección de Innovación y Contenidos
3: Proceso Talento Humano	3.1: Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano al interior de la entidad	30/04/2020	Pendiente	Coordinación de Gestión Humana
	3.2: Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos con relación al servicio prestado al ciudadano.			
4: Proceso Normativa Procedimental	4.1: Elaborar informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	30/04/2020	i) Reporte de PQRS del cuarto	Secretaría General
	4.2: Socializar a través de la página web de Teleantioquia los informes semestrales de las PQRS radicadas en Teleantioquia.	30/04/2020	Informe colocado en la página web	Coordinación de Control Interno
4: Proceso Normativa Procedimental	4.3: Entrenar al personal encargado de recibir (radicar) y clasificar peticiones que ingresan a Teleantioquia	30/04/2020	Secretaría General se encargará de elaborar un procedimiento,	Secretaría General
	4.4: Entrenamiento a los servidores y contratistas de las dependencias de Teleantioquia en el manejo operativo de la herramienta de gestión para las respuestas a las PQRS a través del sistema Document.			
4: Proceso Normativa Procedimen tal	4.5 Buzón de sugerencias para que la ciudadanía exprese los comentarios que estime convenientes	30/04/2020	El buzón de sugerencias se encuentra habilitado en la recepción.	Secretaría General

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOM-PONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 5: Relacionamiento con el Ciudadano	5.1: Realizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido (Rating) , e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	30/04/2020	Diariamente el Profesional Comercial analiza el rating del día anterior y lo compara con la misma fecha del año inmediatamente anterior.	Mercadeo-Comercial

Medios de atención a la ciudadanía:

Teleantioquia habilitó los siguientes medios, los cuales contribuyen en la atención a la ciudadanía:

Personalmente

Dos (2) empleadas de recepción y atención al ciudadano y un buzón de sugerencias

Telefónicamente

Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080

Digitalmente

Página Web - www.teleantioquia.com.co

Twitter - @Teleantioquia

You Tube - Canal Teleantioquia

Instagram - @Teleantioquia

Correo electrónico - info@teleantioquia.com.co

Fan Page Facebook - Canal Teleantioquia

WhatsApp - 331 713 4981.

Teleantioquia Play

Es una plataforma tecnológica, mediante la cual la comunidad puede acceder en forma gratuita, a las Series, Investigaciones y Documentales, Entretenimiento, Deportes y más emitidos por Teleantioquia, ingresando por internet, además puede acceder por internet en vivo en el momento que se esté presentando algún programa pulsando el icono AL AIRE

Tabla 7. Subcomponentes y actividades de atención al ciudadano:

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOM- PONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 1: Estructura y Administrativa Direccionamiento Estratégico	1.1: Socializar en el Comité de Gerencia los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía.	10/05/2020	Pendiente	Secretaría General Coordinación de Planeación
	1.2: Socialización en el comité de Gerencia el informe de informe de PQRS.	20/07/2020	El Informe se socializará en el mes de julio del 2020	Secretaría General
Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1: Fortalecer la oferta institucional a través del Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080	Permanente	Se tiene la línea del Conmutador 3569900 y la línea nacional 01800418080	Dirección de Realización y Producción
	2.2: Fortalecer la oferta institucional de Teleantioquia, en la página web para lograr que los ciudadanos estén actualizados sobre los hechos relevantes de Teleantioquia.		Se mantiene actualizada la página web con todos los hechos relevantes de Teleantioquia	Dirección de Innovación y Contenidos
Proceso 3: Talento Humano	3.1: Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano al interior de la entidad	31/07/2020	Pendiente	Coordinación de Gestión Humana
	3.2: Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos con relación al servicio prestado al ciudadano.			
Proceso 4: Normativa y Procedimental	4.1: Elaborar informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	10/07/2020	i)) Reporte de PQRS del cuarto	Secretaría General
	4.2: Socializar a través de la página web de Teleantioquia los informes semestrales de las PQRS radicadas en Teleantioquia.	20/07/2020	Informe colocado en la página web	Coordinación de Control Interno
Proceso 4: Normativa y Procedimental	4.3: Entrenar al personal encargado de recibir (radicar) y clasificar peticiones que ingresan a Teleantioquia	31/07/2020	Secretaría General se encargará de elaborar un procedimiento,	Secretaría General
	4.4: Entrenamiento a los servidores y contratistas de las dependencias de Teleantioquia en el manejo operativo de la herramienta de gestión para las respuestas a las PQRS a través del sistema Document.			

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOM- PONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 4: Normativa y Procedimen tal	4.5 Buzón de sugerencias para que la ciudadanía exprese los comentarios que estime convenientes	Permanente	El buzón de sugerencias se encuentra habilitado en la recepción.	Secretaría General
Proceso 5: Relacionamiento con el Ciudadano	5.1: Realizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido (Rating) , e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	31/12/2019	Diariamente el Profesional Comercial analiza el rating del día anterior y lo compara con la misma fecha del año inmediatamente anterior.	Mercadeo-Comercial

En la atención al ciudadano, en el primer cuatrimestre del 2020 en la Secretaría General se recibieron y respondieron 168 comentarios, sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias, como se puede observar en la siguiente tabla

Tabla 8 -. Comentarios recibidos y respondidos por la Secretaría General, en el primer cuatrimestre del año 2020.

TIPO DE COMENTARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	20	11.90%
Felicitación	40	23.81%
Petición	23	13.69%
Queja	33	19.64%
Solicitud	34	20.24%
Sugerencia	18	10.71%
Total	168	100.00%

Gráfico 1: Comportamiento Comentarios recibidos y respondidos en Teleantioquia en el primer cuatrimestre del 2020

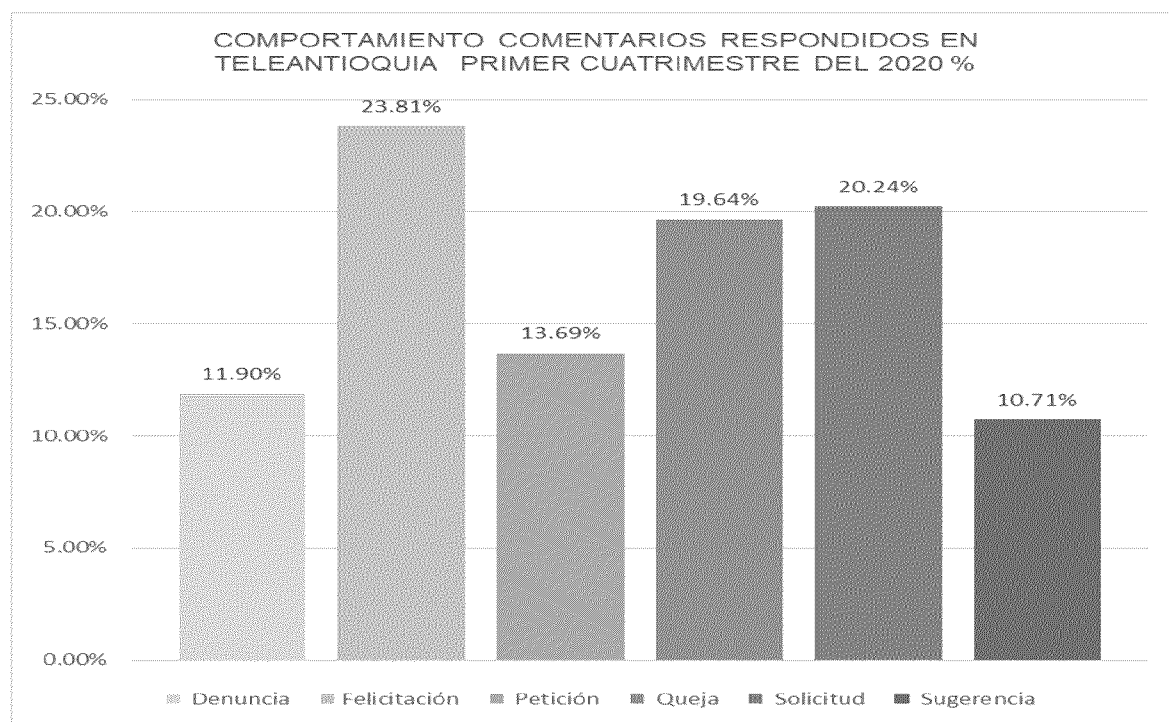


Tabla 9 -. Comentarios recibidos y respondidos por la Secretaría General, en el primer cuatrimestre del año 2020.

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Jaime Humberto Arango Toro, los abogados de la Agencia Jurídica Tributaria solicitan: "• Información y certificación deducciones realizada en nómina desde inicio del contrato a terminación del contrato laboral • Certificación y deducciones de: fondo de vivienda tele Antioquia, plan de vida integral siniestro de invalidez y de vida integral siniestro de vivienda"	Petición	Coordinación de Gestión Humana	1			
Sara Ramírez Comunicaciones solicita: si podrían brindarme el siguiente material: - Primer capítulo de la tercera Temporada de Mas allá del Tiempo, historia de Corolino Amador que se emitió el 22 de septiembre. Allí interprete a Lorenza Uribe, la esposa del protagonista - Programa Tardes Retro: capítulos del 16 al 23 de septiembre donde estuve como presentadora del programa junto a Carlos Ochoa y Machado"	Petición	Más Allá del Tiempo	1			

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Diana Maria Agudelo - Secretaria - Juzgado tercero de tercero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple solicita: Decretar el embargo y retención de los créditos que las empresas TELEANTIOQUIA, CORBETA e ITAL COCINAS tenga pendientes con la sociedad demandada por cualquier concepto. Hágase la prevención de que trata el numeral 4 del artículo 593 del Código General del Proceso. Dicho embargo se limita a la suma de \$60.000.000 (...).	Petición	Secretaría General	1			
Gildardo Antonio Saldarriaga Mazo a nombre de Lina Mira Rey Arenas solicita: se tenga en cuenta mis derechos constitucionales y me ayuden para que la foto de mi hijo sea publicada y expuesta en un sitio visible donde toda la comunidad pueda verlo, ya que se encuentra desaparecido desde el pasado 21 de julio del 2019..."	Petición	Gerencia	1			
Jhon Henry Elorza - profesional General de Antioquia solicita "Si existe acto de delegación copia de dicho acto, responsable y certificación sobre tiempo laborado, asignación salarial, dirección residencial, teléfono y correo electrónico, copia de la cedula de ciudadanía La información puede ser remitida vía e-mail a jelorza@cga.gov.co"	Petición	Secretaría General	1			
Fernando García Bogotá D.C. Correo electrónico: ferinfortec1515@gmail.com Comentario: Buenos días Soy del interior del país y aprovecho este medio, para felicitarlos, su Canal Regional y el noticiero Teleantioquia, es Excelente..."Felicitaciones". Y un feliz 2020, para todos ustedes.	Felicitación	Teleantioquia Noticias	1			
Ximena Estrella pregunta: ¿Que paso con Tardes Retro? Todos los días veía Tardes Retro, hoy entre en la página web y no veo el programa, me gustaba mucho ver a los actores de las novelas y a Carlos Ochoa que nos daba datos y curiosidades. ¿Tendrá otro horario o cómo será? Muchas gracias	Queja	Tardes Retro	1			
Dulis Ortega "Mi inconformidad tiene que ver con la señal del canal por la TDT para el bajo Cauca y más específicamente en el Municipio de Caucaasia	Solicitud	Producción	1			
Gildardo Antonio Saldarriaga Mazo: ..para Aclarar, que en el Accidente del Metro Cable del Picacho, ocurrido hoy en Zenu, si hubieron Heridos; entre ellos mi Hija: JULIETH SALDARRIAGA ARISTIZABAL, porque el decir en los Medios de Comunicación, es que no hubieron Heridos, por favor Investiguen un poco, para que conozcan la Verdad de todo lo que Aconteció Gracias	Queja	Teleantioquia Noticias	1			
Oscar Zapata ...estuve mirando el programa infraganti donde se ven diferentes casos! Yo me puse a ver el caso del señor taxista le dicen que es intento de homicidio... los delincuentes son los que tienes derecho a hacer lo que les da la gana yo conozco ese señor y no es un delincuente	Queja	Infraganti	1			
Maria Isabel Salcedo de Pereira Festival de Festivales que lleva a la página, no está actualizada, es del año pasado.	Sugerencia	Festival de Festivales	1			

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Beatriz Elena Mejia Álzate Asunto: Buenos días Señores de Teleantioquia me siento muy triste de ver qué este año el canal no acompañó a los niños deportistas en el evento festival de festivales en Atletismo....la ilusión de ellos salir en este canal que en años anteriores los hacía sentir importantes con sus reportajes, sus especiales sobre ellos y la transmisión que hacían en vivo.	Queja	Festival de Festivales	1			
Gloria Piedad Estrada Ruiz Itagüí: Siempre he visto su programa COLAS Y BIGOTES, excelente para personas que amamos los animales, pero qué sorpresa escuchar hoy 7 de Enero de 2020 a la veterinaria MARITZA RESTREPO, refiriéndose en términos muy negativos sobre la adopción de gatos	Queja	Colas y Bigotes -	1			
Dani BR Music ...un abuso sobre los empleados de la farmacia Colsubsidio sede la gloria en Itagüí, los están haciendo trabajar horas extras sin pago alguno de mas,... tengo pruebas hasta los van hacer ir los domingos para desatrazar las fórmulas que tienen represadas ante tanta gente y no les van a pagar el tiempo	Denuncia	Teleantioquia Noticias	1			
Andres Felipe Murillo Rengifo de Sabaneta: Quiero felicitarlos por el programa la Ruta de la Moda, es algo totalmente diferente y novedoso. Juan Carlos...enseña cómo vestirnos con sentido. La moda si puede llegar a todos los niveles. Slds, Andres Felipe Murillo	Felicitaciones	La Ruta de la Moda -	1			
Silvia García ...el Hogar en Ituango necesita ayuda señores Teleantioquia quiero que por favor ustedes como medio de comunicación se enteren y hagan enterar a las personas de la situación que están viviendo los empleados del asilo san roque en Ituango que nadie se preocupa de ellos llevan mucho tiempo sin pagarles a los empleados	Denuncia Pública	Teleantioquia Noticias-	1			
Yaneth García de la Unión Le escribo desde la unión (ant) estamos muy preocupados ya que en lo que va de este año, no hemos tenido nuestro canal Teleantioquia que lo sintonizamos por la TDT. Revisar Gracias	Solicitud	Tecnología	1			
Jorge Humberto Valencia" ... felicitación a los creadores de los videoclips que están mostrando sobre los diferentes templos e Iglesias de la ciudad, enseñándonos sobre sus historias y ubicación.	Felicitaciones	Dirección de Innovación y Contenido	1			
Jorge Omar Correa Calderón. Solicita Listado de cargos del municipio de Medellín y sus respectivos salarios de las. secretarías, Subsecretarías, direcciones, subdirecciones, Entidades descentralizadas	Petición	Alcaldía de Medellín	1			
Gloria Patricia García Gómez "Quiero hacer una denuncia pública de la EPS Sumi medical. tengo un hijo de 13 años diagnosticado con una enfermedad huérfana y degenerativa: déficit del colágeno tipo VI, con compromiso proximal, debilidad y retracciones; enfermedad que afecta su sistema locomotor. Suplico la ayuda de ustedes como medio de comunicación para hacer la denuncia pública y así a lo mejor conseguir un tratamiento integral para la atención en salud de mi hijo.	Denuncia	Teleantioquia Noticias	1			

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
German Ocampo ... Casi todos los años anteriores se realizaba la transmisión en directo de la final del torneo, pero en este año ni siquiera una cámara de reportaje estuvo en dicha Final realizada el miércoles, ... pero el Béisbol es el único deporte de conjunto campeón Mundial. Nos extraña su comportamiento.	Solicitud	Festival de Festivales	1			
Cielo María Barrios Escobar "... hacer una nota sobre la negligencia de la empresa Tigo Une, al no reparar un daño en las líneas de teléfono desde principios del mes de enero. son ya 15 días sin servicio.	Denuncia	Teleantioquia Noticias -	1			
Mireya " "Estimados señores Teleantioquia; Veo, con mucho agrado que aumentaron a 1 hora la transmisión de la telenovela Café.	Felicitaciones	Café con Aroma de Mujer -	1			
Clara Luz Arango No entendemos el cambio de horario de Serenata y la salida de la Serenata de Antaño. - Ni que decir del horario de la novela Café con Aroma de Mujer en un horario difícil para todo el mundo. Definitivamente nos obligan a no volver a verlos".	Queja	Serenata - Café Con Aroma de Mujer	1			
Martha Patricia Ospina Quirama " Buenas tardes en la misión de Teleantioquia mediodía del día 18 de enero la presentadora de entretenimiento está muy mal presentada el traje superior es un brasier..	Queja	TV 13	1			
Dorian López Pedroza "Buenas noches En la emisión que están dando en este momento dicen 50.000 millones de dólares y escriben 50 millones, hay mucha diferencia en las dos cifras".	Queja	Teleantioquia Noticias	1			
Ana María Escobar "Cuando se vuelve a transmitir "Su caso en casa" ? es muy bueno por favor que continúe".	Sugerencia	Su Caso en Casa-	1			
Héctor Velásquez desde Itagüí "Sres. Teleantioquia respetados seres desde hace unos meses vemos como la señal del canal se vuelve intermitente se va a cada momento por más de un minuto en especial en los noticieros le escribo desde Itagüí sector de Pilsen gracias por su atención	Solicitud	Tecnología	1			
Gloria Jiménez "Excelentes las noticias sobre Antioquia. Muchas gracias ex ni los q vivimos aquí toda la vida conocemos todo. Antioquia tiene lugares y cosas muy lindas. Muchas gracias".	Felicitaciones	Antioquia Asombrosa	1			
Álvaro Sierra Piedrahita "El mejor canal regional. Deseando que no se tire por la ventana, lo que tanto nos a costado construir. Hago referencia a los 15 minutos iniciales del noticiero de las 7 pm. El amarillismo de canales RCN y Caracol, se nos está pegando. ..."	Sugerencia	Teleantioquia Noticias	1			
Gildardo Martínez Correa " en el noticiero de la noche del martes 21 de enero y también las noticias deportivas de Consejo de redacción del día miércoles 22 de enero, en los cuales pasan en la información deportiva una nota sobre la selección femenina de Antioquia que viajará a Paraguay... En ella NUNCA mencionan a que deporte pertenecen, d..."	Sugerencia	Teleantioquia Noticias	1			

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Nora Luz Cifuentes Monsalve "... que pasó Teleantioquia noticias el día lunes 20/01/2020 sin confirmarla bien con los testigos de las personas que fueron afectadas. Ellos aún hospitalizados. Y Teleantioquia. Diciendo los hechos como no son. Donde no hicieron sino perjudicar s varias personas".	Queja	Teleantioq uia Noticias	1			
José Darío Gómez Londoño "Buenas noches. Yo vivo en Belén Los Alpes, instalé una TDT y no he podido recibir señal de Teleantioquia, ...La casa donde vivo, es en un segundo piso que da a la CRA 30a y no veo ningún edificio que impida la entrada de la señal. ..."	Solicitud	Tecnología	1			
Gloria Maria Laguna "Bogotá, miércoles 2. me gustaría preguntarles que paso con Jannin y con Javis. Lo que ocurre es que no he podido volver a verles a Jannin de lunes a viernes a las 5:55 a.m. y en dulce hogar Me encantan sus mensajes y sus tips, además ella tiene un trabajo lindo ...Me encantaría volver a verles en especial a Jannin	Sugerencia	Dulce Hogar	1			
Carlos Mario Loaiza "...Quiero realizar una denuncia de una fábrica que viene prestando el servicio en la calle 50 # 40-17 Itagüí al lado del hotel Ibis budget o al frente del centro comercial Mayorca ...lo único que se evidencia es la cantidad de humo y partículas contaminantes que emite la fundición de cobre y quema de plástico que genera la fábrica y los fuertes olores y dañinos que emite. Adicional se ha evidenciado que solo trabajan de noche para que no se note el gran daño que le hacen al medio ambiente. ..."	Denuncia	Teleantioq uia Noticias -	1			
Morelia Aguilar Lopez de Abriaqui "Desde hace más de 4 meses estamos sin la señal de televisión de Teleantioquia y. nuestro Municipio solo cuenta con el servicio de la televisión pública y aún más la regional.	Solicitud	Tecnología	1			
Trinidad Patricia Restrepo Montoya "... hago un llamado al canal para que promueva prácticas responsables, sostenibles y formales en el uso de los espacios naturales, que aún no son turísticos, porque no se han hecho las adecuaciones para recibir visitantes en condiciones seguras para ellos. Con mucho gusto, como profesional y docente de turismo, puedo ayudar con los aportes si así lo consideran, para que incentivemos el desarrollo y practica responsable del turismo en Antioquia y el país".	Sugerencia	Antioquia Asombrosa y Vamos a Pueblar	1			
PEDRO NEL CAMACHO SAENZ " para reportar un riesgo que puede costar vidas si no se hacen los correctivos pertinentes. localización: troncal de nordeste vía entre el corregimiento el tigre del municipio de Vegachi y el corregimiento de santa Isabel del municipio de remedios. coordenadas: Se trata de la pérdida de la bancada por falla en el escolé el cual desde el año pasado en la época de invierno colapso, desprendiendo parte del talud y dejando la vía en medio carril en el aire, hasta la fecha infraestructura vial no ha dado respuesta, ..."	Denuncia	Teleantioq uia Noticias-	1			
Jesús Alirio Monsalve Gómez dice: "Corrupción en la Universidad de Antioquia" "Corrupción en el Fonade" "Devolución cuentas por pagar" "Usted es un mentiroso más"	Petición	Teleantioq uia Noticias		1		

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Claudia Velásquez González solicita - Juzgado Sexto Civil Municipal "(...) se ordenó decretar el embargo del 30% del salario y demás prestaciones sociales, honorarios y toda clase de emolumentos que percibe la demandada LILIANA ANDREA ARANGO ESCOBAR i	Embargo	Dirección de Operaciones		1		
Yefferson Pulgarín " solicita separar un espacio en el noticiero puede ser para el principio del mes de marzo para hablar sobre la discriminación a las personas con una discapacidad al mundo laboral {...}"	Petición	Teleantioquia Noticias		1		
Comité Primario Afectados PTAR (Felipe Piedrahita) "1. Determinar los niveles de inmisión para las sustancias de olores ofensivos en un radio de dispersión mínimo de 3.0 km desde la fuente generadora en la PTAR. 2.exigir a Aguas Nacionales EPM l. para la reducción del impacto por olores ofensivos- PRIO, un plan de contingencia 7. solicitan reunión: el director del Área Metropolitana, el Gerente de EPM, con el acompañamiento de la Procuraduría Regional de Antioquia, Defensoría del Pueblo, Gobernación de Antioquia y Alcaldía de Bello	Petición	Teleantioquia Noticias		1		
Paula Andrea Castrillón Echeverry " Mediante el presente escrito solicito a ustedes, de manera muy respetuosa, su apoyo con el diligenciamiento de un modelo de certificación el cual requiero para acreditar experiencia y realizar inscripción el -RUP-. Entre los meses de marzo y diciembre de 2005 celebré contrato con TELEANTIOQUIA, contrato de prestación de servicios profesionales independientes.	Petición	Secretaría General		1		
Juan David Muñoz Castro "1. solicito se me expida copias a mi costa y se me envíe vía electrónica el link de la convocatoria realizada por Teleantioquia para la producción de la serenata New York producida y emitida en el mes de Julio de 2009. 2. Copias de las facturas pagadas por dicha producción. 3. Copia del link de la convocatoria para la producción de la Serenata Miami. 4.En caso de contratación no se haya hecho a través de convocatoria se me envíe copia del acta que así lo justifica, demostrando que en la capital del mundo no había empresas para dicha producción. 5. Dichas actas deberán contener el estudio técnico, jurídico con firmantes responsables del mismo"	Petición	Secretaría General		1		
Nubia Chigua de García "Por favor no vayan a quitar el programa de Colas y Bigotes. Tengo 90 años de edad y ese programa es mi ilusión de cada día. Ah y cuando no lo vayan a transmitir por favor informen, porque la decepción es terrible. Gracias".	Solicitud	Colas y bigotes -		1		
Mónica Patricia Salazar "Solicita copia de la noticia "PROTESTAN EMPLEADOS DE CENTRO ZONAL DEL ICBF transmitida a las 7:06 P.M. del día 27 de junio del 2019.	Teleantioquia Noticias - Petición	Teleantioquia Noticias -		1		

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Rocio Orueta informa que "Los inquilinos de apartamentos ubicados en Atalaya de la Mota , n... para retirar sus enseres les están exigiendo por parte de la administración del edificio que deben presentar un paz y salvo de cuotas de administración ".	Denuncia Pública	Teleantioquia Noticias -		1		
Silvia Helena Londoño Escobar "Qué pasa con Colas y Bigotes? mi programa favorito".	Solicitud	Colas y bigotes -		1		
Gonzalo Adolfo Garcia ""COLAS Y BIGOTES". por favor, no lo vayan a sacar del aire, somos muchos los que gozamos de este gran programa.	Sugerencia	Colas y bigotes -		1		
Lina Marcela Gutiérrez C "... en Caldas a través del canal tele café, en el Sena de Antioquia y sus diferentes centros de formación se están presentando retrasos en la contratación de instructores y administrativos, paros en la formación. es una alerta lo que se está presentando en esta entidad y motivo de investigación periodística. Muchas gracias".	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
Comisión de Regulación de Comunicaciones "... solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo clic en el siguiente enlace: http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE . La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar"	Solicitud	Dirección Comercial		1		
Vladimir Al tahona ... el siguiente correo es para expresar que he sido víctima está última semana de bulling ya que han Subido unos videos donde me han llamado con sobrenombre de (CALCIFER) y me han gravado con cámaras sin mi consentimiento ..."	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
Gustavo Arcila Romero "...para que nos ayuden dando a conocer el abuso del municipio de Santa Fe de Antioquia en el incremento del impuesto predial para el año 2020. Espero nos ayuden con esta noticia, para que el municipio obre acorde con la ley y recalculen nuevamente este impuesto,	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
Mónica Hincapié "Buenas tardes. Da tristeza ver cómo trataron hoy a la invitada Natalia Márquez. Que diferencia de trato con los invitados y que grosería la de Yuli Botero y Leydi y lo maleducadas que son ni decir de Juan Carlos. No tenían ni idea de qué preguntarle eso no se le hace a nadie. ... Dan vergüenza	Queja	Mañanas Ligeras -		1		
William Uribe V "... en el programa consejo de redacción la señora Carla no se su apellido, tuvo un desventurado error, dijo ella "como iban a afrontar los capitalinos el día sin carro, cuando ya ha salido de la plataforma, Uber?"..., piensen al menos que es lo que le van a decir al público, ¡respeto".	Queja	Teleantioquia Noticias		1		
Mauricio Roa de la vicepresidencia de la república "... queremos hacer un video estilo playground sobre Betsabé Espinal y su huelga, queríamos saber si podemos usar imágenes de este video..."	Solicitud	Betsabé Espinal		1		
Martha Lucia Laverde "...la dificultad que da hoy en día ver un programa emitido por TELEANTIOQUIA, sin que se caiga la señal, esto ocurre desde el primero (1) de enero del presente	Solicitud	Tecnología		1		

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
año; pues es con el único canal que se me presenta el problema"						
Carlos Amaya "... Pedimos ayuda e intervención en el barrio porque tenemos miedo de llegar al barrio después de las 10pm los que salimos tarde de trabajar... "	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
Ángela María Zapata "12 de febrero 2020! Magnífico programa en conmemoración de los 200 años de la batalla de Chorros Blancos!!!!".	Felicitaciones	Dirección Innovación y Contenid		1		
Álvaro Barreiro "estoy en Orlando florida y los felicito a todos los periodistas de este canal Teleantioquia son y serán siempre los mejores que vivan lo paisas".	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias -		1		
Estella Tamayo "Excelente trabajo de estos actores felicitaciones al canal por tan prestigioso programa ...la historia nunca deja de repetirse así pasen los años estos héroes nunca dejara de ser héroes de la patria".	Felicitaciones	Chorros Blancos		1		
Maria Cristina Durango ".... Es increíble que las autoridades hagan caso omiso a esta situación en los acopios si no das plata no te pueden prestar el servicio los taxistas... hay tres puntos críticos, por favor investigan el acopio de San diego sobre las palmas, E."	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
Alberto Restrepo Cano "...denuncia EPM. Desde el pasado sábado suspendieron el servicio de agua potable en el sector de "cantarranas ", ubicado en Belén Alta vista - comuna 16 de Medellín."	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
Lina Marcela Acevedo Villa "Buenos días para todos y todas!! Les quiero dar mi más sinceras FELICITACIONES porque le están imprimiendo un sello propio a todas sus producciones, en especial me parece muy interesante los cortometrajes acerca de la historia de NUESTRO PAÍS."	Felicitaciones	Nuestro País		1		
Carolina Monsalve Ruiz "...con el fin de poner en conocimiento el mal manejo que se dio en la entrega del programa BUEN COMIENZO MEDELLIN modalidad familiar ya que no se sacó por convocatoria,.....y contrato fue directamente con la entidad COLOMBIA AVANZA."	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
¿Mogola Saldarriaga "... porque nos hacen esperar hasta el final del noticiero para ver un tema y luego no sale? Que desorden. Hoy quería ver la feria expo fitness con la actriz de Betty que prometieron al medio día y no salieron con nada.	Queja	Teleantioquia Noticias -		1		
Claudia van Leenen "Les escribo desde la ciudad de Orlando, Florida USA Con mucho respeto, pero muy desilusionada del canal por su lentitud para actualizar sus programas. Estamos a mediados de febrero del año 2020 Y ustedes todavía están mostrando programas repetidos en Serenata ... Tele Antioquia bailable"	Queja	Serenata		1		
Víctor Arrieta "Solicitamos cordialmente explicación del por qué el programa SERENATA, insignia de esa programadora, lleva 3 semanas repitiéndose. Gracias".	Queja	Serenata -		1		

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Clara Inés Sanchez "Como asidua tele vidente del programa Serenata, me siento molesta porque vienen repitiendo los programas, en lo que va transcurrido de este año. ...".	Sugerencia	Serenata -		1		
Patricia Ospina "Buenas noches Que pasa con el programa Serenata que lo están repitiendo tanto Que falta de respeto al televidente Ya nos está aburriendo Patricia Ospina CC. 43050163".	Queja	Serenata -		1		
Ramón Arrieta Madrid "Me parece el colmo que en la celebración de los 23 años no estén pasando repeticiones de programas de año pasado....".	Queja	Serenata -		1		
Rosa Stella Arboleda Gallón "..., mi inquietud quejarme de la programación de enero y lo que va de febrero de 2020. Serenata repeticiones, destino país se perdió de la pantalla, Consejo de redacción en la mañana, parcializados, deja ver una tendencia política. ".	Queja	Serenata		1		
Oscar Solórzano Navarrete "Felicitamos desde Nicaragua, mi madre los ve todo los sábados recuerdos bellos, mi madre tiene 82 me la saludan....".	Felicitaciones	Serenata -		1		
Juan Carlos Iral Gomez "porque no estudian la posibilidad de ingresar de nuevo a la parrilla de programación el programa Musinet, ya que fue un programa que cuando se emitía en Teleantioquia ganaba mucha audiencia de todas las edades."	Sugerencia	Musinet		1		
"Buenas tardes Teleantioquia, Necesitamos de su ayuda realizando un reportaje en las ladrilleras de Itagüí, contaminan hace más de 10 años y nadie hace nada. Corantioquia, unidad de emergencia ambiental, bomberos y policía se cruzan de manos. Muchas gracias".	Denuncia	Teleantioquia Noticias -		1		
"Buenos días Que sucede con los programas que habían antes que desde no está Mas belleza cambiaron, los programas ya no nos gustan Gracias".	Queja	Programación		1		
"En noticias Teleantioquia los computadores se ve la marca del productor, acaso Uds. reciben algo por publicitar en directo ó sería detrimento patrimonial sin cobrar la publicidad de HP. Gracias".	Queja	Teleantioquia Noticias		1		
Ángel Eusebio Bedoya Montoya "...Asunto: Derecho de petición al Alcalde 1 La junta de acción comunal barrio San Francisco de Pauda de la Comuna Seis doce de octubre. cuantos contratos ha ejecutado desde el año 2016 hasta la fecha y cuanto es el monto de cada uno".	Solicitud	Alcaldía de Medellín		1		
Lina Milena Ceballos Rojas "Buen día, haces varios días no tenemos señal en el canal teleantioquia, a veces medio se ve la imagen, pero de verdad que es muy deficiente, no se alcanza a ver la programación. Muchas gracias..".	Solicitud	Tecnología		1		
Isabel Álvarez Fernández " escribo para solicitarles que mantengan el programa Colas y bigotes , es un programa muy bonito y educativo acerca del trato y cuidado de debemos tener no sólo con nuestras mascotas...	Sugerencia	Colas y bigotes -		1		

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Ofir Arboleda Gallón "Buen día. No hay derecho que nosotros veamos en el programa Serenata resumen y resumen ya llevamos 2 meses en estas. Hay otras repeticiones que las están pasando en la noche que han sido magnificas para nuestro canal. En el programa Consejo de Redacción desapareció el Informe Económico que era estupendo. no hay nada nuevo"	Sugerencia	Serenata		1		
Melba Ruth Angarita "...vivo en el municipio de Itagüí en el barrio Di taires y estoy muy triste con la señal nuevamente casi no pude ver las tres gracias cada rato se iba la señal y el tv se pone negro del todo y luego se enciende normal. Operador CLARO"	Solicitud	Tecnología		1		
Luis Fernando Ríos Bedoya "Es frecuente el corte de la señal, tanto visual, como auditiva.... He optado por buscar otros canales y especialmente noticieros completos en atrás fuentes. Quisiera saber a qué nos atenemos	Solicitud	Tecnología		1		
Nancy Vallenilla "Felicidades excelente programa todos los días lo veo".	Felicitaciones	Gerencia		1		
Andres Felipe Lopera Barrera " buenas días, solicitamos ante ustedes como medio de comunicación nos envíen un reportero para denunciar unas falencias de la constructora capital. el cual nos tiene secuestrados en nuestras propia Urbanización por un daño estructural de una de la las losas de la zona de parqueaderos perjudicando a más de 200 vehículos las recomendaciones del cuerpo de bomberos de bello es cerrar total el paso..".	Denuncia	Alcaldía de Bello		1		
Duban Monsalve "Está bien q el señor Camilo Sixto v. no le interese o no guste ni un poco del deportivo independiente Medellín, pero su punto de vista subjetivo ...".	Queja	Teleantioquia Noticias -		1		
Roger Díaz "Cordial saludo. Quisiera saber si la nueva administración del canal ha pensado en rescatar el programa "Registro Sonoro". ..".	Solicitud	Registro Sonoro		1		
Jorge Eduardo Grisales "En Consejo de Redacción, todos los días, basta que el Señor Juan Carlos Benjumea empiece con su MULETILLA de el "TEMA" para describir cualquier situación."	Sugerencia	Teleantioquia Noticias		1		
Carolina Parra "... En la emisión de MAÑANAS LIGERAS de hoy 27 de febrero de 2020 antes de las 9 de la mañana, en la publicidad de VITAFRANCESA cuando el vendedor comenzó a hablar con el presentador dijo que: "el Coronavirus da por tener las defensas bajitas y que VITAFRANCESA ayuda a eso". ...solicito que hagan una ampliación o corrección de esa información..."	Solicitud	Mañanas Ligeras -		1		
"Raúl Fabián Lopez... estoy interesado es transmitir los capítulos de la cuadra en un canal local de la ciudad de Popayán. esto se transmite sin publicidad solo para entretenimiento de nuestro televidente del canal ya que esta producción de la cuadra me parece excelente y apta para toda la familia..."	Solicitud	La Cuadra		1		

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Fabio Ceballos Román " al gestionar la devolución de aportes pensionales con Colpensiones, no aceptaron la documentación de los bonos pensionales de Teleantioquia, estos bonos corresponde directamente Teleantioquia."	Petición	Gestión Umaña			1	
Justo Alfredo Barros Sánchez "1.Renuncio irrevocablemente continuar como líder social.2 Me acepten mi renuncia y me den una constancia por escrito que ya no soy líder social y si me matan no me incluyan en esas listas de líderes sociales asesinados"	Petición	Unidad Nacional de Protección			1	
Diputado Diego Fernando Díaz Patiño "Certifique la fecha en que se emitió por primera vez el programa "La tierra, los animales y el hombre, ..."	Petición	La tierra Los Animales Hombre			1	
Anderson Lotero Parra " se baje y se borre de su cuenta de su página o cuenta de videos inscrita en YouTube, el video con título de "POLICIA TIENE IDENTIFICADO AL PRESUNTO ABUSADOR DE UNA MENOR", con fecha del 23 de abril. SOLICITUD ... solicito se retire el video de las bases de datos en donde reposa toda información ...abstengan de seguir compartiendo en cualquier medio a personas propias o terceros"	Petición	Secretaria General			1	
Jaime Humberto ArangoToro ."1-solicito el pago de la obligación seguro de fondo de vivienda en su totalidad a favor: JAIME HUMBERTO ARANGO TORO,... 2-Solicito reconocer y pagar la póliza seguro de fondo de vivienda y el ingreso retroactivo con interés por perjuicios causados, ... la compañía cancelo y pago el crédito y seguro fondo de vivienda en su totalidad sin atraso ya que los descuentos eran retirados por nómina."	Petición	Gestión Umaña			1	
Verónica Domico "PETICION-QUEJA-RECLAMO (PQRS) TELEMEDÉLLÍN-TELEANTIOQUIA-RCN DENUNCIAS-CARACOL: UNDECIMO: Denuncia de todas estas vulneraciones por todos los medios de comunicación que se hagan públicas y se escuche mi voz en los medios se les solicita a (TELEMEDÉLLÍN-TELEANTIOQUIA- RCN DENUNCIAS-CARACOL): Colocamos los denuncios como lideresa social y victimas de fraudes de las Entidades del Estado, no criminalizan, revictimizan, aumenta el riesgo y ponen en peligro nuestras vidas."	Petición	Teleantioquia Noticias			1	
Maria Camila Villamizar "Enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 de enero al 31 de enero, del 1 de febrero al 29 de febrero, y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del Conglomerado Público"+	Otros-Derecho de Petición	Secretaria General			1	

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Rafael Alberto Botero Mejía "2. Se solicita indicar de forma cierta, concreta y razonable, fecha exacta en que procederá con el reconocimiento del pago y registro del reconocimiento del bono pensional o su cuota parte a que se encuentra obligada la Entidad. ...Se solicita informar el nombre y documento de identidad del funcionario facultado para expedir los actos administrativos de reconocimiento y pago..."	Petición	Gestión Umaña		Centro Documental	1	
Gloria Elena Echeverri Bedoya " solicito atentamente verificar en los archivos de su prestigiosa entidad, respecto al estado legal de la repetidora Tele Antioquia ubicada en el cerro san José del Municipio de Montebello. De existir documento alguno, sírvase suministrar copia. Lo anterior para tener claridad en la información Y legalidad en trámites que diera lugar por estar en propiedad a mi nombre."	Solicitud	Secretaria General			1	
Dalia Henao Carvajal 1. Informarme por medio escrito y de manera oportuna, la dependencia que autorizó la inclusión de las festividades de semana santa en la parrilla de programación del canal Teleantioquia y de las transmisiones de misas dominicales y demás actividades de la iglesia católica... para garantizar dichas libertades a todos los ciudadanos."	Petición	Dirección de Innovación y Contenidos			1	
Fabio Ceballos Román " al gestionar la devolución de aportes pensionales con Col pensiones, no aceptaron la documentación de los bonos pensionales de Teleantioquia, estos bonos corresponde directamente Teleantioquia."	Petición	Gestión Umaña			1	
Justo Alfredo Barros Sánchez "1.Renuncio irrevocablemente continuar como líder social.2 Me acepten mi renuncia y me den una constancia por escrito que ya no soy líder social y si me matan no me incluyan en esas listas de líderes sociales asesinados"	Petición	Unidad Nacional de Protección			1	
Diputado Diego Fernando Díaz Patiño "Certifique la fecha en que se emitió por primera vez el programa "La tierra, los animales y el hombre."	Petición	La tierra Los Animales Hombre			1	
Anderson Lotero Parra " se baje y se borre de su cuenta de su página o cuenta de videos inscrita en YouTube, el video con título de "POLICIA TIENE IDENTIFICADO AL PRESUNTO ABUSADOR DE UNA MENOR", con fecha del 23 de abril. SOLICITUD ... solicito se retire el video de las bases de datos en donde reposa toda información ...abstengan de seguir compartiendo en cualquier medio a personas propias o terceros"	Petición	Secretaria General			1	

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Jaime Humberto Arango Toro. "1-solicito el pago de la obligación seguro de fondo de vivienda en su totalidad a favor: JAIME HUMBERTO ARANGO TORO,... 2-Solicito reconocer y pagar la póliza seguro de fondo de vivienda y el ingreso retroactivo con interés por perjuicios causados, ... la compañía cancelo y pago el crédito y seguro fondo de vivienda en su totalidad sin atraso ya que los descuentos eran retirados por nómina."	Petición	Gestión Umaña			1	
Verónica Domicó "PETICION-QUEJA-RECLAMO (PQRS) TELEMEDILLÍN-TELEANTIOQUIA-RCN DENUNCIAS-CARACOL: UNDECIMO: Denuncia de todas estas vulneraciones por todos los medios de comunicación que se hagan públicas y se escuche mi vos en los medios se les solicita a (TELEMEDILLÍN-TELEANTIOQUIA- RCN DENUNCIAS-CARACOL): Colocamos los denuncios como lideresa social y victimas de fraudes de las Entidades del Estado, no criminalizan, revictimizan, aumenta el riesgo y ponen en peligro nuestras vidas. ..."	Petición	Teleantioquia Noticias			1	
Maria Camila Villamizar "Enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 de enero al 31 de enero, del 1 de febrero al 29 de febrero, y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del Conglomerado Público"+	Otros-Derecho de Petición	Secretaria General			1	
Rafael Alberto Botero Mejía "2. Se solicita indicar de forma cierta, concreta y razonable, fecha exacta en que procederá con el reconocimiento del pago y registro del reconocimiento del bono pensional o su cuota parte a que se encuentra obligada la Entidad. ..Se solicita informar el nombre y documento de identidad del funcionario facultado para expedir los actos administrativos de reconocimiento y pago..."	Petición	Gestión Umaña		Centro Documental	1	
Gloria Elena Echeverri Bedoya " solicito atentamente verificar en los archivos de su prestigiosa entidad, respecto al estado legal de la repetidora Tele Antioquia ubicada en el cerro san José del Municipio de Montebello. De existir documento alguno, sírvase suministrar copia. Lo anterior para tener claridad en la información Y legalidad en trámites que diera lugar por estar en propiedad a mi nombre."	Solicitud	Secretaria General			1	
Dalia Henao Carvajal 1. Informarme por medio escrito y de manera oportuna, la dependencia que autorizó la inclusión de las festividades de semana santa en la parrilla de programación del canal Teleantioquia y de las transmisiones de misas dominicales y demás actividades de la iglesia católica para garantizar dichas libertades a todos los ciudadanos."	Petición	Dirección de Innovación y Contenidos			1	

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Juan David Hurtado. "El día de hoy hemos visto el informe de evaluación del proceso DMYC -32-2020 "prestación de servicios de una agencia de comunicaciones integrales para la oficina asesora de comunicaciones del instituto para el Desarrollo de Antioquia", el cual fue publicado por la página web de TELEANTIOQUIA el 15 de abril de 2020 en el link: nuestra propuesta no ha sido contemplada dentro del proceso en mención."	Petición	Tecnología				1
Juan Pablo Gómez "1. Solicitamos no se transmitan contenidos religiosos de ningún tipo en semana santa."	Petición	Gerencia				1
Dalia Henao Carvajal 1. Informarme por medio escrito y de manera oportuna, la dependencia que autorizó la inclusión de las festividades de semana santa en la parrilla de programación del canal Teleantioquia y de las transmisiones de misas dominicales y demás actividades de la iglesia católica,	Petición	Gerencia				1
Edmundo Burgos "Reciban felicitaciones mil por la programación tan excelente que presentan."	Felicitaciones	Serenata -				1
Maria Eugenia Vásquez "Buenos días. Estoy en Guatapé Antioquia. no logro sintonizar Teleantioquia por TDT. Podrían informarme la frecuencia para ingresarlo manualmente?"	Solicitud	Tecnología				1
Carlos Mario Cárdenas "Domingo 22 de marzo en Salud para Alma le contesta la presentadora a una señora que ella no era responsable de la enfermedad del hermano. Le deben cambiar el nombre al programa: Salud sin piedad. "	Sugerencia	Salud para el Alma -				1
Margarita Jiménez Laínez "Felicitaciones a todo el equipo periodístico..."	Felicitaciones	Gerencia				1
Ana Lucia Botina "...siempre había deseado escribirle a éste hermoso canal para felicitarlos por su excelente programación y aporte cultural a todos los televidentes."	Felicitaciones	Gerencia				1
Magda Yolima Arias "El día martes 31 de marzo en la edición del noticiero de las 7 pm en la sección de noticias de farándula, Verifiquen por favor el vestuario."	Queja	Teleantioq uia Noticias -				1
Martha Patricia Ospina quirama "Buenas noches Exijo respeto al televidente cómo es posible que esa señora salga con esos trajes cómo ofreciéndose	Queja -	Teleantioq uia Noticias				1
Javier Antonio Escobar Uribe "Buenas noches. Atento saludo. En el noticiero de las 7 PM de hoy martes 31 de marzo, en la sección de Entretenimiento, la presentadora Anny Echavarría, se presentó de una manera ridícula y vulgar."	Queja -	Teleantioq uia Noticias				1
Víctor Alfredo Valdés Rendón "felicitaciones por poner a disposición de los antioqueños el programa "Consejo de Redacción."	Felicitaciones	Teleantioq uia Noticias				1
Dora Patricia Villegas "... como sr les ocurre cambiarle el horario al programa más allá del tiempo ..."	Sugerencia	Más Alla del Tiempo				1

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Luz Palacio "... Antioquia Asombrosa, ojalá los canales privados del país , hicieran programas tan enriquecedores como los de nuestro canal".	Felicitaciones	Antioquia Asombrosa				1
Noel Alberto Lopez Florez "... por el contenido del noticiero de fin de semana de hoy 5 de abril de 2020, ameno y variado su contenido, ...".	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias				1
Paola Andrea Restrepo "El día de hoy 5 de abril de 2020, en la programación de las 2100horas,estaba la obra del águila descalza, y son las 909pm y no la están dando, ...".	Queja	Águila Descalza				1
Tatiana Castiblanco Tabares "Quisiera manifestar mi inconformidad ya que en la programación del canal para el día de hoy 5 de abril estaba programado que a las 21 horas iba a transmitirse la obra del águila descalza, pero esperamos hasta las 22 horas y no se transmitió dicha obra, ...".	Queja	Dirección y Contenidos				1
Marina Mejia "Me dirijo a ustedes porque quiero agradecer y resaltar su información maravillosa, centrada, calmada, certera, positiva que nos dan a diario, ...".	Felicitaciones	Gerencia				1
Luis Guillermo Delgado Ayala "...Sería bueno y conveniente crear un programa cultural, desde casa, donde el artista, llámese, interprete de algún instrumento, cantante, actor, pintor, re creacionista etc, ...".	Sugerencia	Dirección de Contenidos				1
Esmeralda Arroyave. Los felicito especialmente por el programa Más allá del tiempo...".	Felicitaciones	Más Alla del Tiempo				1
Ángela Granda "Divina la ceremonia de sábado santo...".	Felicitaciones	Gerencia				1
Mariano Cavallari "Argentino residiendo Pedro de Los Milagros Quiero aprovechar la oportunidad para saludarles felicitarlos la vista de la transición, vuestro equipo de producción y demás"	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias				1
Luz Nelly Martinez Guerra "Que paso con la misa, de hoy porque no fue transmitida..."	Solicitud	Dirección Innovación y Contenido				1
Adolfo Giraldo "Buenos días. ¿Qué paso con la transmisión de la santa misa 8 am con el padre Nevardo?"	Solicitud	Dirección Innovación y Contenido				1
Zoe Perez "Buenos días q pasó con la eucaristía del padre Nevardo".	Solicitud	Secretaria General				1
Sara Villada Florez "...comunico como joven de 25 años de Envigado, solicitando la continuación de la santa misa a las 8:00 am en el canal Teleantioquia. ..."	Solicitud	Secretaria General				1
"Gracias a este medio de comunicación por transmitirnos la Eucaristía por este medio. Dios les bendiga eternamente. Atentamente, Familia Posadas Salazar	Felicitaciones	Gerencia				1
"Muchas gracias por permitir que desde nuestros hogares veamos y participemos de la Santa Eucaristía, por la transmisión de la semana Santa, DIOS LOS BENDIGA".	Felicitaciones	Gerencia				1

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Eliseo Pelaez "...en nombre de toda mi Familia quiero darle las gracias a todo el canal de TELEANTIOQUIA por la transmisión de la Semana Santa y por la Eucaristía!!!	Felicitaciones	Gerencia				1
Claudia Corrales "... Deseo agradecerles las trasmisiones de la eucaristía."	Felicitaciones	Gerencia				1
Tatiana Saucedo Bello "...agradecimientos al canal Teleantioquia por llevar la sagrada Eucaristía."	Felicitaciones	Gerencia				1
Leidy Vanessa Herrera "... Mi solicitud respetuosa, es pedir a ustedes la transmisión diaria de la Santa Misa...."	Solicitud	Dirección de Innovación y Contenido				1
Beatriz Elena Estrada "... en nombre de mi ... Queremos agradecer la transmisión de programas católicos que alimentan nuestra alma y espíritu. ..."	Felicitaciones	Gerencia				1
Deysi Cadavid "Buenas tardes Quiero dar las "GRACIAS" por la transmisión a diario de la Santa Eucarística, ...".	Felicitaciones	Gerencia				1
"Muchas gracias al canal Teleantioquia por transmitir la sagrada Eucaristía. ...".	Felicitaciones	Gerencia				1
Milena Hurtado Guzmán "Muy buenas tardes, Le escribo con el fin de agradecerles por su esfuerzo como canal para hacer la transmisión de las Santas Eucaristías...."	Felicitaciones	Gerencia				1
Maria Clavijo ...quiero agradecer a ustedes como medios de comunicación, la trasmisión de la eucaristía ..."	Felicitaciones	Gerencia				1
Adriana Maria Tapias "Buenas tardes Me gustaría conocer cuál fue el motivo por el cual no volvieron a transmitir la santa misa ...".	Solicitud	Dirección Innovación y Contenido				1
Carlile Maria Vásquez Benitez "... Para felicitarlos por la maravillosa labor que hicieron al llevarnos hasta nuestros hogares la transmisión de la semana Santa. ..."	Felicitaciones	Gerencia				1
Claudia Giraldo "Desde nuestro hogar, deseamos agradecerles inmensamente el permitirnos estar conectados diariamente con la Sagrada Eucaristía...".	Felicitaciones	Gerencia				1
Amparo Ferrer "...estoy muy triste y extrañada por la falta de la Eucaristía ...".	Solicitud	Dirección Innovación y Contenido				1
Maribel Garcia Castro "...comunidad Vereda la asunción en Marinilla, quiero hacer extensivo mi más profundo agradecimiento por la cercanía para con nosotros en la transmisión de la semana santa ...".	Felicitaciones	Gerencia		Correo Electrónico		1
Paola Soto "mil gracias presentes en mis oraciones mil bendiciones."	Felicitaciones	Gerencia				1

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Camilo Cañon "Cordial saludo Con todo respeto quisiera preguntar qué sucedió que me quedé esperando la eucaristía."	Solicitud	Dirección Innovación y Contenido				1
Juan Guillermo Zea "...me permito realizar denuncia pública a las entidades prestadoras de servicios en calidad de cajas de compensación en Antioquia, como son Comfama y Comfenalco estas entidades hicieron caso omiso de las decisiones del gobierno nacional a los Cesantes..."	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
Deisy Garcia ".....hablando sobre el tema y cuidado sobre pandemia Covid-19. Hace el siguiente comentario: "los futbolistas no son tan importantes, ..."..	Sugerencia	Salud para el Alma -				1
Sergio Perea ". Anoche me fue imposible ver el noticiero, esa persona que ponen ahí a mover las manos causa mucho stress."	Queja	Teleantioquia Noticias -				1
José Fernando Lenis "Hay una cosa tan terrible o más que covid 19 .la programación de Teleantioquia que cansancio .ese ladrillo de salud para el alma".	Queja	Salud para el alma -				1
Alejandro Martinez "MIL Y MIL GRACIAS Haciendo zapping, me encuentro con esta magnífica producción "El Filo de una Espada Corta."	Felicitaciones	El Filo de una Espada Corta				1
Jario Ramírez Marin "No me gustaría que salieran públicos mis datos por favor, Me gustaría recibir asesoría o denunciar que en el municipio de San Jerónimo, en los límites con San Pedro y El Tambo, no se están respetando la medidas de no ingresar al municipio en este tiempo de cuarentena."	Denuncia Publica	Teleantioquia Noticias -				1
David Andreu Lopez "...me gustaría saber si existe la posibilidad de aparecer en un espacio del canal. ... a realizar actividad física y ... en estos tiempos de confinamiento.	Solicitud	Salud para el Alma -				1
Miriam Lopez Rojas "Soy madre cabeza de hogar, quede sin empleo por la emergencia me postule al subsidio de desempleo con caja de compensación familiar COMFENALCO ANTIOQUIA, al correo de la página y no lo aceptan revotan, ... no es justo que jueguen de esta manera".	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
Ana Lucy N. "tengo más de 50 años, he visto que dan muchas cosas para que los niños, jóvenes y adultos hagan, pero para adultos mayores poco a nada".	Sugerencia	Dirección Innovación y Contenido				1
Luz Elena Echeverry "queremos felicitarlos y agradecerles por la transmisión de la eucaristía todos los días."	Felicitaciones	Gerencia				1
Mónica "Como es posible que la policía del cuadrante del sector popular número uno exactamente en la calle 118 con 42 c no impongan su autoridad."	Denuncia Publica	Teleantioquia Noticias -				1
Diana Mari Ríos "en dos ocasiones se ha visto la publicidad de la emisión del Águila Descalza en sus obras. Sábados inclusive registra en la programación, pero no lo presentan."	Queja	Dirección y Contenidos				1

COMENTARIOS RECIBIDOS Y RESPONDIDOS A LOS CIUDADANOS PRIMER CUATRIMESTRE/ 2020						
COMENTARIOS	TIPO	ENERO	FEBR.	MARZ	ABR	MAY
Miryam Agudelo Correa "...les agradezco por la impecable transmisión que realizaron pude ver todos los oficios religiosos durante la Semana Santa, al igual que las eucaristías ...".	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias -				1
Beatriz Adíela Mazo Vele "Buenos días. Qué pasó con la transmisión de la misa a las 8 am. Nos quedamos esperando ayer y hoy. Gracias".	Solicitud	Dirección Innovación y Contenido				1
Marcela Garcia "Con todo respeto les comento que el programa salud para el alma es toda una pérdida de tiempo, no puedo creer que lo hayan cambiado Mañanas Ligeras, ..".	Queja	Salud para el Alma -				1
Oner Guerra "Buenas tardes desde Caucasia Antioquia. ¿Por qué? no nos dejan el contenido de profe en tu casa para uno poder verlo de nuevo online ya que a mis hijos le van a tomar notas."	Solicitud	Profe en Casa				1
Daniela Osorio "Buen día, El día 24-04-2020, en el barrio Cabañas, Bello, los carros de Teleantioquia estaban ubicados frente a mi casa para realizar un trabajo en la iglesia cristiana Verdad y vida. El carro de energía estaba a todo el frente de mi casa produciendo una contaminación increíble.	Queja	Dirección de Realización y Producción				1
Alejandro Pabón "...estoy realmente indignado cómo es posible que desde el día de ayer este marque y marque para participar en sus concursos y nada y hoy que por fin me contestan me dejan esperando en la línea y no me permiten participar."	Queja	En Casa con Teleantioquia				1
Leidy Bibiana de la Ossa Villadiego "Buenas Es lamentable que en el día del idioma no verifiquen los contenidos. ...".	Queja	En Casa con Teleantioquia -				1
Carlos Eduardo Faria dirijo una firma de proyectos de TV, y quisiera conocer la posibilidad de distribuir su canal en mi nueva plataforma de OTT para Colombia, ...".	ilicitud	Secretaria General				1
Alirio Rueda Mejia " EL mejor comentario por esos programas y que lujo de presentadores Lina y Juan Carlos, si Lina se la pasa tarareando todas las canciones, ..".	Felicitaciones	Serenata -				1
Ruben "Buen día Quisiera sugerir sobre los presentadores de Teleantioquia a primera hora son muy negativos en sus apreciaciones. Todo lo ven como malo....".	Sugerencia	Teleantioquia Noticias				1
Luz Stella Londoño "... no puedo dejar de agradecer y reconocerle al Canal TELANTIOQUIA su excelente acompañamiento a los ciudadanos como yo...	Felicitaciones	Gerencia				1
Patricia Agudelo "Me obligan a cambiar de canal cada vez que pasan el comercial o la pauta de una mujer intentando cantar (lo hace horrible)"	Queja	Dirección Innovación Contenido				1

E. COMPONENTE CINCO:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

TABLA No 10: Subcomponentes mecanismos para la transparencia y acceso a la información

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
SUBCOMPO-NENTE	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓ	EVIDENCIA	RESPON SABLE
Transparencia y Acceso a la Información.	5.1: Revisar y actualizar la publicación de los datos exigidos por la normativa vigente y con ello garantizar el derecho fundamental que tiene la ciudadanía de acceder a la información pública en Colombia - conforme a la Ley 1712 del 6 de marzo de del 2014.	Permanente	Mediante el Link www.teleantioquia.co , se accede a la página web	Coordinación de Planeación
	5.2: Consultar en la página web de Teleantioquia, la información, donde la ciudadanía puede ingresar y conocer la información estratégica y táctica de Teleantioquia.			
Transparencia y Acceso a la Información	5.3: Por medio del sistema nacional "SECOP 1" y de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, la ciudadanía puede consultar los temas de contratación de Teleantioquia.	Permanente	Se consulta por los link Contraloría General de Antioquia http://www.gestiontransparente.com/Rendicion/MenuPpal.aspx y a nivel nacional por medio del SECOP	Secretaría General
	5.4: Actualizar en el SIGEP las hojas de vida y la declaración de bienes y rentas de los empleados de Teleantioquia.	15/06/2020	En el mes de mayo fueron actualizadas en el SIGEP	Coordinación Gestión Humana

Atención a algunas Inquietudes de la Ciudadanía.

Atendiendo inquietudes de algunas personas, quienes desde los pasados cuatrimestre manifiestan dificultades para comunicarse con el noticiero de Teleantioquia, la Dirección de Control Interno realizó varias llamas desde el conmutador 3569900, para verificar dichas inquietudes, encontrando el siguiente resultado:

El 6 de febrero del 2020, desde las 15:50:00 hasta las 16:32:16 horas, se realizaron 8 llamadas al teléfono 3569900 - conmutador de Teleantioquia, con el siguiente resultado:

EXTENSIÓN	NO. DE LLAMADAS	DESDE HASTA		DURACIÓN	DEPENDENCIA
0	1	15:50:00	15:50:03	3 Segundo	Recepción – Luisa Montoya
1	1	15:52:00	15:52:05	5 Segundos	Noticiero – Isabela Ospina
2	1	16:00:20	16:00:30	1 0 Segundo	Contenidos-Nelcy Gómez
3	1	16:02:40	16:02:41	1 Segundos	Secretaría – Luz Miriam Soto
4	2	16:07:00	16:10: 28	3.28 Segundos	Realización-Luz Miryam Soto.
5	1	16:30:45	16:30:46	1 Segundo	Operativa –Nelcy Gómez
6	1	16:32:15	16:32:16	1 Segundo	Gerencia-- Nelcy Gómez

De siete extensiones habilitadas por Teleantioquia para responder la línea del conmutador 3569900, seis extensiones respondieron inmediatamente y en la No. 1 respondió el camarógrafo Freddy Ocampo a los 30 segundos, porque pasaba por allí. Al indagar porque no se respondía en el noticiero oportunamente, se dijo que la persona responsable de responder por esta extensión, solo viene en las tardes.

Lo anterior presenta una eficacia del 85.71%, teniendo en cuenta que en la extensión No. 1 del Noticiero respondió un camarógrafo que estaba por ahí.

RECOMENDACIÓN

Asignar una persona que responda en la mañana en la extensión No 1 asignada al noticiero, para:

- Evitar inconformidad de las personas que llaman en la mañana al noticiero al No.3599900 extensión No. 1 por la cual difícilmente se contesta en horas de la mañana
- Facilitar y agilizar la comunicación con el noticiero en la mañana
- Fortalecer la buena imagen de Teleantioquia, respondiendo a los televidentes y clientes oportunamente.

OBSERVACION

De siete extensiones habilitadas por Teleantioquia para responder por medio de la línea del conmutador 3569900, seis respondieron oportunamente con una eficacia sobresaliente, la extensión 1 del noticiero respondió a los 3 minutos 28 segundos.

Lo anterior presenta una eficacia del 85.71%

El 7 de febrero del 2020, entre las 8:30:05 hasta las 9: 20:39 horas, se realizaron 14 llamadas al teléfono 3569900 - conmutador de Teleantioquia, con el siguiente resultado.

EXTENSIÓN	NO. DE LLAMADAS	DESDE HASTA		DURACIÓN	DEPENDENCIA
0	1	8:30:05	8:30:19	1 Segundos	Recepción – Luisa Montoya
1	4	8:31:20	8:31:50	30 Segundos	Noticiero – Isabela Ospina
2	2	8:32:13	8:32:14	1 Segundos	Contenidos-Nelcy Gómez
3	1	8:33:00	8:33:04	1 Segundos	Secretaría – Luz Miriam Soto
4	4	8:34:09	8:34:10	1 Segundo	Realización-Luz Miryam Soto.
5	1	9:20:15	9:20:16	1 Segundo	Operativa –Nelcy Gómez
6	1	9:20:35	9:20:39	4 Segundo	Gerencia– Nelcy Gómez

**F. COMPONENTE SEIS:
INICIATIVAS ADICIONALES**

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES				
Subcom ponente	Actividad	fecha de verificación	Evidencia	Respon sable
Gestión Contractual	Las actividades formuladas en el componente de Iniciativas adicionales de Contratación - según el Plan de Acción de la Secretaría General, para año 2020, permanentemente se actualiza la información concerniente a la contratación de Teleantioquia por medio de Secop I, garantizando que la ciudadanía la consulte y conozca en tiempo real.	Permanente	Puede evidenciarse en el link del Secop I, se actualiza de manera permanente a través de la Secretaría General	Secretaría General
Código de Ética	Debe ser socializado en las inducciones y reinducciones y está publicado en la página web de Teleantioquia	Periódicamente	Esta publicado en la Página Web	Coordinación de Gestión Humana

OBSERVACIONES GENERALES:

En el Informe cuatrimestral de las PQRSD presentado hasta el 30 de abril del 2020 a Teleantioquia, se atendieron 168 comentarios dentro de los cuales sobresale las felicitaciones, quejas y las solicitudes de los ciudadanos.

A) Al analizar los comentarios recibidos se encuentra:

1. Las solicitudes recibidas obedecen al curso normal de los programas del Canal y se le respondió a la ciudadanía oportunamente.
2. Las quejas no son reiterativas y en algunos casos obedecen al desconocimiento de la ciudadanía del alcance de los programas, de todas maneras, se informó a los responsables para que las tengan en cuenta y se trate de evitar y orientar a la ciudadanía para que no se vuelvan a presentar quejas por lo mismo.
3. Las sugerencias son bien recibidas y se informó a los responsables, para que se tomen las medidas del caso
4. Las peticiones fueron respondidas en el tiempo oportuno, como lo estipula la normativa vigente.
5. Las denuncias se les dio el traslado correspondiente, para que sean atendidas por los responsables aludidos.
6. Estudiar la forma de garantizar una respuesta oportuna a las personas que llaman por medio del conmutador al Noticiero, en horas de la mañana, mejorando la atención a la comunidad.

7. Estudiar la posibilidad de colocar la asistente administrativa del noticiero tiempo completo, o reenviar el teléfono.
 8. Fortalecer el servicio de atención al ciudadano especificando sus roles y competencias
 9. Establecer un control a las denuncias públicas que se reciben, para garantizar la atención la trazabilidad y el archivo.
 10. Unificar y estandarizar la clasificación y denominación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD), con base en el contexto antes mencionado.
- B) En el lugar donde funciona la oficina de recepción y atención a la ciudadanía, se observa:
1. Un depósito de elementos de algunos sets.
 2. Comparten espacio con el set de Consejo de Redacción – presentándose imposibilidad de atender al público en algunas ocasiones, la servidora que trabaja en la recepción, algunas veces se tiene que desplazar de dicho lugar.
 3. La recepción es uno de los ingresos a las instalaciones de Teleantioquia – sin medidas de seguridad suficientes.
 4. Los puestos de trabajo de las recepcionistas, no están bien acondicionados, ni son seguros – los bolsos de las recepcionistas permanecen en lugares no adecuados.
 5. La recepción por el cubo, es una de las entradas a Teleantioquia, constituyéndose en la primera imagen de Teleantioquia de quienes visitan el Canal por este lugar, por lo tanto, debe mantener organizada y bien presentada.

PROPUESTAS:

Hacer un estudio de cargas de trabajo en la tesorería, y así definir si con la practicante es necesario o se necesitaría una persona de medio tiempo o tiempo completo. la Dirección de Control interno infiere riesgos, por el exceso de responsabilidades y tareas en una sola funcionaria.

Estudiar la posibilidad de mejorar la atención al ciudadano con base en los siguientes componentes:

- a. Fortalecer en los funcionarios de Teleantioquia, la importancia de la atención al ciudadano con oportunidad y calidez.
- b. Fortalecer los canales de atención donde sea necesario y posible.

Estudiar la posibilidad de mejorar la oficina de recepción y atención a la comunidad, en el cubo, ya que este es el primer contacto de la comunidad con Teleantioquia, y desde ahí, se debe proyectar la buena imagen del Canal.

Hacer un estudio de vulnerabilidad de los riesgos de hurto y seguridad del SER de Teleantioquia, ya que el ingreso por el cubo debería tener más medidas de seguridad.

Cuando no haya quien responda una extensión, se deben tomar las medidas pertinentes, tales como ubicar en ese puesto un empleado permanente o trasladar las llamadas a otra línea donde responda un empleado del Canal, con la debida oportunidad.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by 'Vélez Tobón' in a cursive script.

RAMIRO VÉLEZ TOBÓN

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

Proyectó: Ramiro Vélez Tobón -Ubaldo de Jesús Macías Mesa-

Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy