

TELEANTIOQUIA  
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 25 de junio de 2019

2019300730

PARA: Mabel Lopez Segura, Gerente

DE: Coordinador de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, período 01 enero - abril de 2019.

## INTRODUCCIÓN

En desarrollo del plan de acción de la Coordinación de Control Interno, y en cumplimiento a lo estipulado en los Artículos 1,2 y 5 del Decreto 2641 del 2012, y en ejercicio de las atribuciones derivadas del artículo 73, 76 y 81 de la Ley 1474 de 2011, el literal b) del artículo 9 literal de la Ley 1712 del 2014, el Artículo 52 de la Ley 1757 del 2015, el literal b) del artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 del 2017.

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 2019.

### 1. OBJETIVO

Hacer seguimiento y control a las actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, de Teleantioquia.

### 2. ALCANCE

Avances del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte a marzo 31 de 2019.

### 3. NORMATIVA DE REFERENCIA

• Ley 1474 de 2011. • Ley 1712 de 2014 • Ley 1757 de 2015. Decreto 124 de 2016. • Decreto 648 del 2017 • 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 Oficina Asesora de Planeación, siguiendo la siguiente metodología.

*“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31”.*

La Coordinación de Control Interno, responsable del seguimiento y control del Plan Anticorrupción de Teleantioquia, realiza el siguiente derrotero:

#### **PRIMERO: SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANA - CON BASE EN LOS COMPONENTES DE DICHO PLAN- SUGERIDO POR EL DAFP.**

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 atención a la ciudadanía, la Coordinación de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer trimestre del año 2019, así:

Tabla 1. Seguimiento al plan anticorrupción de Teleantioquia con base en la guía propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.</b>				
<b>COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
<b>Subcomp onentes</b>	<b>Actividades</b>	<b>fecha de verific ación</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Respon sable</b>
Proceso 1. Política Integral de Administración de Riesgos	A 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	30/04/2019	Se hospeda en la página web de Teleantioquia, en el Campus de Formación Virtual	Coordinación de Gestión Humana.

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.</b>				
	reinducción de los empleados de Teleantioquia.			
Proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1:</b> 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.	30/04/2019	Se realizaron los talleres con los dueños de los procesos, se hicieron los ajustes y se publica en la página web de Teleantioquia	Coordinación de Planeación
	<b>2.2:</b> 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 hizo la revisión con los dueños de los procesos, se hicieron las ajustes y se publicó en la página web de Teleantioquia	Coordinación de Planeación
	<b>2.3:</b> Consolidar el Mapa de Riesgos de Teleantioquia y se publica en la página web del Canal .		Se consolidó el mapa de riesgos y se colocó en la página web	Coordinación de Planeación
Proceso 3 - Consulta y Divulgación	<b>3.1:</b> Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de la Entidad, para observaciones de las partes interesadas.	30/04/2019	Se publicó en la página web en el mes de enero	Coordinación de Planeación
	<b>3.2:</b> Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de Teleantioquia, para conocimiento y control al interior de la entidad.		Se divulga en la página web	Coordinación de Planeación
	<b>3.3:</b> Realizar la divulgación a través de la página web del Canal.		se divulgó en enero del 2019	Coordinación de Planeación
Proceso 4: Monitoreo o revisión	<b>4.1:</b> Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.	30/04/2019	Se realiza cada cuatro meses	Coordinación de Planeación
Proceso 4: Monitoreo o revisión	<b>4.2:</b> Realizar el monitoreo al mapa de riesgos cuatrimestralmente con los responsables de los procesos a través de la autoevaluación.	30/04/2019	Se realiza cada cuatro meses	Coordinación de Planeación
	<b>4.3:</b> 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

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.</b>				
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.	30/04/2019	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - tercer cuatrimestre del 2018 / Radicado 2019300340 / Document.	Coordinación de Control Interno
	5.2 La Coordinación Control Interno realiza el respectivo seguimiento al plan anticorrupción y lo publica en la página web de Teleantioquia por medio del link de transparencia.		Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - tercer cuatrimestre del 2018 / Radicado 2019300340 / Document.	
<b>COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES SEGÚN ARTICULO 39 DE LA LEY 489 DE 1998 - N/A-</b>				
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
Subcompone	Actividades	fecha de verificación	Evidencia	Responsable
1- Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1: Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información.	30/04/2019	Cronograma elaborado en el mes de noviembre, donde se solicita a los responsables de los procesos el avance y cumplimiento de las metas	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 de la Gerente	30/04/2019	Se recopila en noviembre la información solicitada a los responsables de los procesos con el avance y cumplimiento de las metas	Coordinación de Planeación Coordinación de Planeación
	1.3: Analizar y consolidar informe de Gestión de la Gerencia y publicar en la página web de Teleantioquia.		En el comité de gerencia se analiza la información recopilada antes de ser presentada y colocada en la página web	
2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1: Publicación de Plan Estratégico en la Página web de Teleantioquia.	30/04/2019	Se encuentra publicado en la página web desde el año 2016	Coordinación de Planeación
	2.2: Publicación de los 12 planes institucionales de Teleantioquia en la Página web.		Se encuentra publicado en la página web desde el mes de enero del año 2019	

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.</b>				
3- Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	3.1: Preparar la transmisión del evento de rendición de cuentas a través de Teleantioquia, lo cual se presenta el Informe de rendición de cuentas de la vigencia 2018.	30/04/2019	El informe de Gestión se presentó por Teleantioquia se presentó el 22 de noviembre del 2018	Coordinación de Planeación Coordinación de Planeación
	3.2 Preparar y presentar a la Junta en el mes de marzo del 2018 el informe de gestión consolidado y el plan de gestión institucional para el año 2019, y coloca en la página web de Teleantioquia el plan institucional para la vigencia 2019 el cual es publicado en la página web.		Informe de Gestión del 2018 el cual está publicado en la página web	
4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1: Audiencia pública, la transmisión de rendición de cuentas, se puede observar en el Link <a href="http://Teleantioquia.co/Teleantioquia/transparencia/informes">Teleantioquia.co/Teleantioquia/transparencia/informes</a> .	30/04/2019	El informe de Gestión se presentó por Teleantioquia el 22 de noviembre del 2018 y está publicado en la página web	Coordinación de Planeación
<b>COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Sub - componentes	Actividades	fecha de verificación	Evidencia	Responsable
Proceso 1: Estructura Administrativa y Dirección Estratégico	1.1: Socializar en el Comité de Gerencia los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía.	30/04/2019	Pendiente	Secretaría General
	1.2: Socialización en el comité de Gerencia el informe de informe de PQRSD.	30/04/2019	Pendiente	Secretaría General
Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1: Fortalecer la oferta institucional a través del Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080	30/04/2019	Se tiene la línea del Conmutador 356990 y la línea nacional 01800418080 en servicio las 24 horas del día	Dirección de Realización y Producción - Mercad
	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

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.</b>				
Proceso 3: Talento Humano	<p><b>3.1:</b> Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad</p> <p><b>3.2:</b> Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos con relación al servicio prestado al ciudadano.</p>	30/04/2019	N/A	Coordinación de Gestión Humana
Proceso 4: Normativa y Procedimental	<p><b>4.1:</b> Elaborar informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios</p>	30/04/2019	i) Cuadro en Excel control de PQRS - Centro Documental, ii) Cuadro en Excel reporte de PQRS - Servicio al Ciudadano, iii) Reporte de PQRS del primer trimestre del año 2019, de conformidad con lo previsto en el Acuerdo CNTV 02 de 2011 en su Artículo 40, según comunicación del 5 de abril de 2019 radicado No. 2-2019200762.	Secretaría General
	<p><b>4.2:</b> Socializar a través de la página web de Teleantioquia los informes semestrales de las PQRS radicadas en Teleantioquia.</p>	30/04/2019	De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 La Oficina de Control Interno es la encargada de rendir a la administración de la entidad el informe semestral sobre el particular, y por ende realizar la publicación en Portal Web	Coordinación de Control Interno
Proceso 4: Normativa y Procedimental	<p><b>4.3:</b> Entrenar al personal encargado de recibir (radicar) y clasificar peticiones que ingresan a Teleantioquia</p>	30/04/2019	Pendiente	Secretaría General
	<p><b>4.4:</b> 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.</p>			
Proceso 4: Normativa y Procedimental	<p><b>4.5</b> Habilitar un buzón de sugerencias para que la ciudadanía exprese los comentarios que estime convenientes</p>	30/04/2019	El buzón de sugerencias se encuentra habilitado en la recepción.	Secretaría General

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.				
Proceso 5: Relación 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.	30/04/2019	Se capacitó a Claudia Yanet Mesa-Profesional de Servicio dada por Gustavo Andres Mejía Guzmán, Asistente Documental en lo referente al sistema Document en las fechas 1, 6, 8 y 13 de febrero de 2019 y por la Profesional Jurídico - Paula Andrea Londoño Trujillo en lo referente a la normatividad de PQRS, plazos de atención al Ciudadano, etc. en la semana del 4 al 8 de febrero de 2019. Ambos funcionarios resuelven dudas siempre que se requiera.	Dirección de Realización y Producción - Mercado.
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Subcomponentes	fecha de verific	Evidencia	Responsable	
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.	30/04/2019	Se garantiza mediante la publicación en la página web	Coordinación de Planeación
	5.2: Consultar en la página web de Teleantioquia, la información de Teleantioquia, donde la ciudadanía puede ingresar y conocer la información estratégica y táctica de Teleantioquia.		Mediante el Link <a href="http://www.teleantioquia.com">www.teleantioquia.com</a> , se accesa a la página web y se consulta toda la información.	
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.	30/04/2019	Se consulta por los link Contraloría General de Antioquia <a href="http://www.gestiontransparente.com/Rendicion/MenuPpal.aspx">http://www.gestiontransparente.com/Rendicion/MenuPpal.aspx</a> y a nivel nacional por medio del SECOP1	Secretaría General
	5.4: Actualizar en el SIGEP las hojas de vida y la declaración de bienes y rentas de los empleados de Teleantioquia.	30/04/2019	Se actualizaron en el mes de mayo, y están actualizados en el SIGEP	Coordinación Gestión Humana
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES				
Subcomp onente	Actividad	fecha de verific ación	Evidencia	Respon sable

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.				
Gestión Contractual	Las actividades formuladas en el componente de Iniciativas adicionales de Contratación - según el Plan de Acción de la Secretaría General, para año 2018, 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.	30/04/2019	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 construido con la participación de todos los empleados, socializado en las inducciones y reinducciones y se debe publicar en la página web de Teleantioquia	30/04/2019	Esta publicado en la Página Web y se tiene prevista la inducción y reinducción a través del Campus de formación virtual.	Coordinación de Gestión Humana

### OBSERVACIONES:

De los seis componentes definidos en las estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2, sugerido por el Departamento Administrativa de la Función Pública, se diligenciaron cinco componentes, menos el componente 2. Racionalización de trámites, el cuál no aplica para Teleantioquia, con base en el Artículo 39 de la Ley 489 del 1998.

### Para tener presente:

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, constituirán directrices generales a través de las cuales se diseñan las políticas en materia de control interno, las cuales deberán ser implementadas al interior de cada organismo y entidad del Estado

Con fundamento en lo anterior el DAFP, en el año 2015 definió las Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano, donde se deben contemplar los siguientes aspectos.

Presupuesto del Plan Anticorrupción: Supone la creación de una estrategia por parte de la entidad orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Componentes: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. no implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas. 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.

Es necesaria la:

✓ 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 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 anualmente. ✓ Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año. ✓ A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación. ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ✓ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados. ✓ 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 el 31 de enero de cada año en la página web1 de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes. Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

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, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas...Entre otros aspectos, que se pueden leer en **Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano. versión 2.**

## SEGUNDO: SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN AL MONITOREO Y AJUSTES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que Teleantioquia en la Resolución 35 del 12 de junio del 2015, identificó 41 riesgos del Canal, los cuales están inmersos en los 10 procesos institucionales y con base en ello, cada cuatro meses los responsables de monitorearlos y ajustarlos con la asesoría de la Coordinación de Planeación, la Coordinación de Control Interno verifica el estado de cada uno de ellos e identifica su mejoramiento.

En la siguiente tabla, se observa en que zona de riesgo y que mejoramiento ha tenido cada uno de los riesgos bajo control - hasta el 30 de abril del 2018.

Tabla 2. Seguimiento al estado en que se encuentra cada riesgo, teniendo en cuenta la acción de control, la zona de riesgo en qué % se encuentra y el % de mejoramiento correspondiente.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO				
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORAMIENTO EN ESTE
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%	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 encuentra ordenada	15%	10%	5%	5%	0%
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%	10%	0%
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%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
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%	0%
Creativos	Elaboración de piezas comerciales, para terceros con fines lucrativos	Siempre se elabora el formato de orden de producción y se entrega a los tecnólogos del equipo de creativos .	10%	10%	5%	5%	0%
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%	0%
Mercadeo	Aprovechamiento de recursos financieros para fines particulares	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%	0%
Mercadeo	Abuso de los eventos propios del Canal para alcanzar objetivos personales	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%	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	20%	15%	15%	5%	33%

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					MEJORA - MIENTO EN ESTE
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	
Mercadeo	Utilización de las boletas adquiridas por convenios para fines particulares	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%	0%
Mercadeo	No dejar con claridad los términos y condiciones en los convenios	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%	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%	0%
Comunicaciones	Veracidad en la información	El acta es elaborada por la Secretaria de Gerencia, revisada por todos los miembros de la Junta y firmada por la Gerente	10%	0%	10%	10%	0%
Comercialización	Favorecimiento a los anunciantes para dar descuentos no permitidos o autorizados por la Dirección Comercial	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%	0%
Comercialización	Omisión de ordenación de la pauta u ordenación incorrecta	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%	0%
Gestión tecnológica	Acceso a la información confidencial de los diferentes procesos para beneficio propio o de un tercero	Se aplican las políticas establecidas.	10%	8%	2%	2%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
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 información.	10%	8%	1%	1%	0%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	En 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%	0%
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%	0%
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 Secretaría 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%	0%
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%	0%
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%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
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%	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 Secretaria 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%	
Gestión jurídica	Inasistencia a audiencias o permitir vencimiento de términos en instancias judiciales	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%	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 visible, la única clave de acceso la tiene la profesional de tesorería, los cheques tienen 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%	20%	100%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
Gestión financiera	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, 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%	0%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	* 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%	0%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	* 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%	0%
Gestión financiera	No realizar 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 Telesantioquia. * Persona exclusiva para el cobro	20%	15%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Las comercializadoras y los vendedores apoyan la gestión de cartera	20%	15%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera	20%	15%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico	20%	15%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Se presenta a la junta informes de cartera	20%	15%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Se cuenta con un comité de cartera	20%	15%	10%	10%	0%
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de servicios contratados por el Canal beneficiando a un tercero	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%	0

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de servicios contratados por el Canal beneficiando a un tercero	*Manual de contratación, *Desagregación de funciones, * Supervisores asignados a la vigilancia de los contratos	20%	15%	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%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Permisos de acceso a los sistemas de información	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Desagregación de funciones	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Contador responsable de la preparación de la información	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	*Control interno contable implementado	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Auditores externos	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Procedimientos y políticas documentadas	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Personal que prepara la información competente	10%	10%	5%	5%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Análisis de información estadística	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia	10%	10%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Políticas contables bajo el marco normativo.	10%	10%	5%	5%	0%
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%	0%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	* Bienes custodiados	20%	10%	5%	5%	0%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	* Procedimiento de entrega y recepción de almacén	20%	10%	5%	5%	0%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	* Inventarios periódicos	20%	10%	5%	5%	0%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	* Inventarios devolutivos inventariados.	20%	10%	5%	5%	0%

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
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%	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%	0%
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	0%
Realización y producción	Mal uso del recurso de transporte contratado o de la empresa, para obtener beneficios personales	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%	0%
Realización y 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%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - PRIMER CUATRIMESTRE - 2019							
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO					
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	MEJORA - MIENTO EN ESTE
Realización y 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%	0%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	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%	0%
Realización y producción	Contrataciones directas manipuladas para beneficios propios y/o de terceros	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%	0%
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%	0%
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%	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%	0%

## OBSERVACIONES

Evaluando los controles y los resultados obtenidos en el seguimiento al Mapa de Riesgos, correspondiente al primer cuatrimestre del 2019 en Teleantioquia, se observa el conocimiento y empoderamiento de los responsables de identificar, evitar, mitigar, autoevaluar y monitorear los riesgos de los procesos bajo su responsabilidad.

En el análisis general del estado de los riesgos con corte abril 30 del 2019, se encuentra:

**PRIMERA:** El Riesgo Peculado derivado del hurto de dinero, cometido por las personas que administran los dineros de la entidad en el proceso financiero.

Una acción de mejora que se había establecido para mitigar el riesgo, consistió en actualizar la Resolución de tesorería, donde se plasmó que la tarjeta de crédito se destruye y todas las transacciones se hacen virtualmente, no maneja efectivo

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 de la ANTV y Producción.

Lo anterior genera una alarma, porque se desactiva esa acción de mejora, la cual tenía un riesgo bajo del 10% y queda con riesgo medio del 20 %.

**SEGUNDA:** El Riesgo Ofrecer pauta para fines comerciales personales.

Se le adición un control consistente en crear el Comité de canje quienes inicialmente aprueban el canje de un bien o servicio por una pauta, antes de ser aprobado por la Gerencia este riesgo estaba valorado como un riesgo medio calificado por un 15% y con dicho control queda como un riesgo bajo calificado con 5%, hubo un mejoramiento del 67%

**TERCERA:** Los otros 39 riesgos identificados en el mapa de riesgos, no tuvieron mejoramiento, porque no se le implementaron controles o están en el riesgo residual mínimo permitido.

## RECOMENDACIONES

Cada funcionario responsable de un proceso, procedimiento o actividad de Teleantioquia, debe autoevaluar los riesgos bajo su responsabilidad, identificar su ocurrencia para establecer medidas de monitoreo y control en busca del mejoramiento institucional, con el acompañamiento y asesoría de la Coordinación de Planeación.

Seguir atentos con el control a los riesgos identificados y valorados, en Teleantioquia, para continuar en su prevención, control y mitigación, buscando su mejoramiento continuo.

Identificar nuevos riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, para controlarlos y mitigarlos según sea el caso.

Actualizar el mapa de riesgos, con base en la Guía administración del riesgo, sugerida por el DAFP en octubre del 2018, en ambiente MIPG.

### **TERCERO: ATENCIÓN AL CIUDADNO**

Con relación a la atención a la ciudadanía - con fundamento 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:

#### **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.

Buzón de sugerencias

#### **Telefónicamente**

Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080

Líneas telefónicas, para permitir la participación de la ciudadanía en algunos programas se habilitan los teléfonos 018000515015 y 2323903.

#### **Digitalmente**

Página Web - [www.teleantioquia.com.co](http://www.teleantioquia.com.co)

Twitter - @Teleantioquia

You Tube - Canal Teleantioquia

Instagram - @Teleantioquia

Correo electrónico - [info@teleantioquia.com.co](mailto:info@teleantioquia.com.co)

Fan Page Facebook - Canal Teleantioquia

Etiquetas Hashtag – en varios programas, ejemplo #TANoticias.

WhatsApp - 331 713 4981.

#### **COMENTARIOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019**

Para la atención a la ciudadanía, se utilizan los anteriores medios, los cuales, para el tercer cuatrimestre del 2018, arrojan el siguiente resultado:

Se atendieron 196 comentarios de la ciudadanía, tipificados como se muestra en la tabla y gráfico siguientes:

Tabla 3 -. Comentarios de la ciudadanía, atendidos en el primer cuatrimestre del año 2019.

COMENTARIOS PRESENTADOS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019					
COMENTARIO	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Queja	3Dementes	1			
Queja	La Hora Loca	2			
Queja	Retraso de Pago	1			
Queja	Serenata	1			
Queja	Su Caso en Casa	1			
Queja	Tecnología	1			
queja	Teleantioquia Noticias	4			
Sugerencia	Modificar Seriadados	1			
Sugerencia	La Hora Loca	1			
Sugerencia	Infraganti	1			
Sugerencia	El Paisita	1			
Sugerencia	Teleantioquia Noticias	1			
Sugerencia	Café con Aroma de Mujer		1		
Sugerencia	Más Allá del tiempo		1		
Sugerencia	Mañanas ligeras			1	
Felicitaciones	Más Allá del Tiempo	1			
Felicitaciones	Serenata		5		
Felicitaciones	Su Caso en Casa		1		
Felicitaciones	Cordova		3		
Felicitaciones	Teleantioquia Noticias		1		
Felicitaciones	Canal		3		
Felicitaciones	Serenata		3		
Felicitaciones	Dulce Hogar		1		
Felicitaciones	Mañanas Ligeras		1		
Felicitaciones	Consejo de Redacción y		1		
Felicitaciones	Canal		4		
Felicitaciones	Mañanas Ligeras		1		
Peticiones	Tecnología		1		
Peticiones	Canal		1		
Peticiones	Teleantioquia Noticias		1		
Peticiones	Una en un Millón		1		
Peticiones	Contenidos		1		
Peticiones	Teleantioquia Noticias		1		
Peticiones	5 Minutos de Fama			1	
Peticiones	Servicio al Cliente				1
Peticiones	Gestión Humana				1
Queja	Teleantioquia Noticias	1			
Queja	La Hora Loca	2			

COMENTARIOS PRESENTADOS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019					
COMENTARIO	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Queja	Pago	1			
Queja	Teleantioquia Noticias	1			
queja	Teleantioquia Noticias	1			
Queja	Serenata	1			
Queja	Su Caso en Casa	1			
Queja	3Dementes	1			
Queja	Mañanas Ligeras		1		
Queja	Tres Gracias		1		
Queja	Mañanas Ligeras		1		
Queja	Consejo de Redacción		1		
Queja	Teleantioquia Noticias		6		
Queja	Verdad Plural		1		
Queja	Comercialización		1		
Queja	Dulce Hogar		1		
Queja	Mañanas ligeras			1	
Queja	Tecnología			1	
Queja	Consejo de Redacción			2	
Queja	Serenata			1	
Queja	Consejo de Redacción				1
Queja	Teleantioquia Noticias				5
Queja	Su Caso en Casa				1
Queja	Destino Paisa				1
Queja	Javis Predice				1
Queja	Programación Semana Santa.				1
Queja	Tecnología				1
Rectificaciones	Teleantioquia Noticias	1			
Rectificaciones	Café con Aroma de Mujer		1		
Solicitud	Antioquia Asombrosa	2			
Solicitud	Tarifas	1			
Solicitud	Conceptos	1			
Solicitud	Antioquia Asombrosa	1			
Solicitud	Tarifas	1			
Solicitud	Conceptos	1			
Solicitud	Su Caso en Casa	1			
Solicitud	Tecnología	1			
Solicitud	Tecnología	1			
Solicitud	Su Caso en Casa	1			
Solicitud	Antioquia Asombrosa	1			
Solicitud	Tecnología	1			
Solicitud	Más Allá del Tiempo	1			
Solicitud	Tarifas	1			
Solicitud	Festival de Festivales	1			
Solicitud	Festival de Festivales	1			

**COMENTARIOS PRESENTADOS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019**

<b>COMENTARIO</b>	<b>TEMA</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>
Solicitud	Comunicación	1			
Solicitud	Teleantioquia Noticias		1		
Solicitud	Cinco Minutos de Fama		1		
Solicitud	Gestión Humana		1		
Solicitud	Serenata		1		
Solicitud	Antioquia Asombrosa		1		
Solicitud	Más allá del Tiempo		1		
Solicitud	Café con Aroma de Mujer		1		
Solicitud	Antioquia Asombrosa		1		
Solicitud	Su Casa en Caso		1		
Solicitud	Tecnología		1		
Solicitud	Tarifa		1		
Solicitud	Visita		1		
Solicitud	Su caso en Casa		1		
Solicitud	Tecnología		1		
Solicitud	Teleantioquia Noticias		1		
Solicitud	Tecnología		1		
Solicitud	Serenata		1		
Solicitud	Noticiero Teleantioquia Noticias		1		
Solicitud	Serenata		1		
Solicitud	Tecnología			1	
Solicitud	Tarifas			1	
Solicitud	Consejo de Redacción			1	
Solicitud	Más Allá del Tiempo			1	
Solicitud	Tecnología				1
Solicitud	closed caption				1
Sugerencia	Seriados	1			
Sugerencia	La Hora Loca	1			
Sugerencia	Infraganti	1			
Sugerencia	El Paisita	1			
Sugerencia	Teleantioquia Noticias	1			
Sugerencia	Café con Aroma de Mujer		1		
Sugerencia	Más Allá del tiempo		1		
Sugerencia	Mañanas ligeras			1	
Sugerencia	Seriados	1			
Sugerencia	La Hora Loca	1			
Sugerencia	Infraganti	1			
Sugerencia	El Paisita	1			
Sugerencia	Teleantioquia Noticias	1			
Sugerencia	Café con Aroma de Mujer		1		
Sugerencia	Más Allá del tiempo		1		
Sugerencia	Mañanas ligeras			1	
Sugerencias	Su Caso en Casa				1

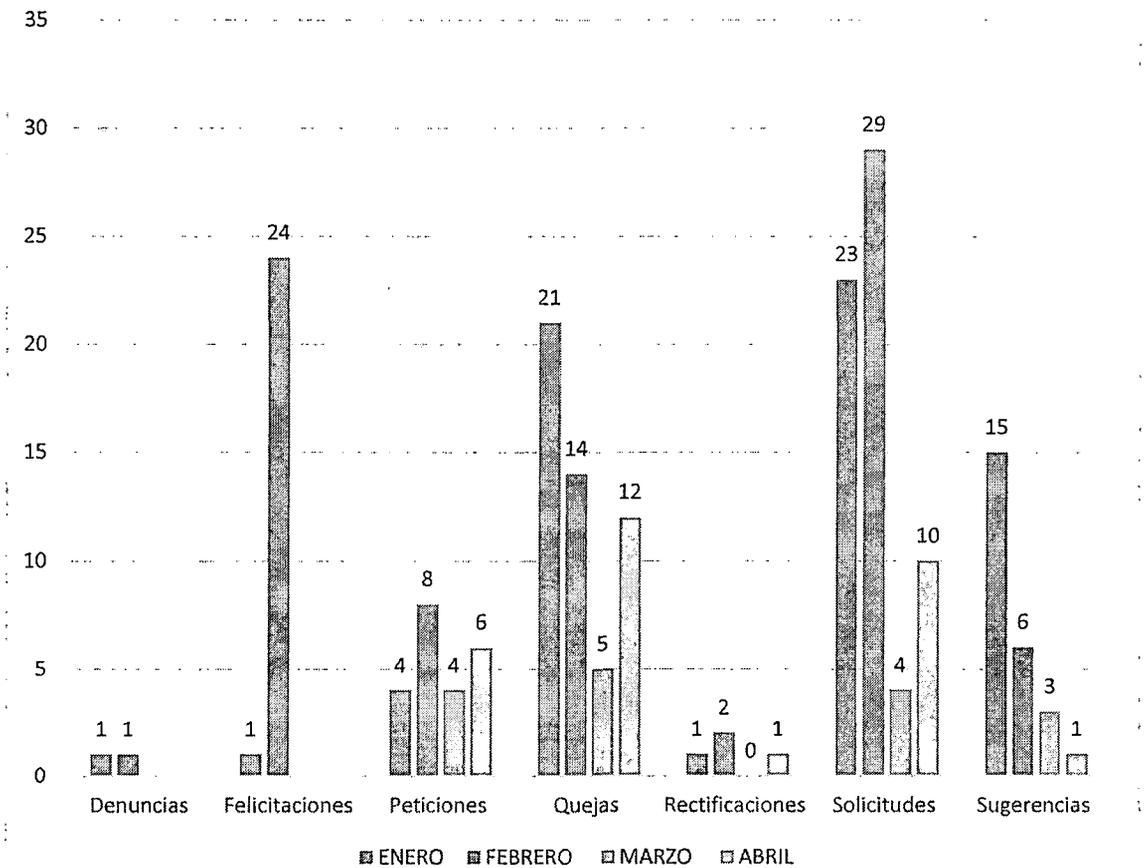
COMENTARIOS PRESENTADOS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019					
COMENTARIO	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Solicitud	Video donde por información emitida por Teleantioquia, se vulnera los derechos fundamentales al buen nombre, debido proceso, honra y empleo".	1			
Solicitud	Autorización de transmisión de programas Teleantioquia, por la Corporación Cívica Progresar de Anserma Caldas	1			
Queja	Consejo de redacción sobre información divulgada en el noticiero.	1			
Denuncia	Amenaza y Extorción		1		
Denuncia	Planta de tratamiento de aguas residuales aguas claras Bello	1			
Petición	Retractación de un programa de televisión, del 27 de diciembre - deterioro ambiental	1			
Petición	Autorización para retransmisión de un programa de televisión, a la Corporación Cívica Progresar	1			
Petición	Autorización para retransmisión de un programa de televisión, a Tv Cable De Silvia Cauca "ASITV"	1			
Solicitud	Información de un empleado	1			
Solicitud	Información del tipo de vinculación de un empleado	1			
Solicitud	Información de una Banda delincencial.	1			
Petición	Información sobre parquímetros en el Atanasio Girardot,	1			
Solicitud	Si un ex empleo era de carrera		1		
Felicitación	Serenata		1		
Solicitud	Embargo de un ex empleado		1		
Solicitud	Embargo de un empleado		1		
Solicitud	Información -copia de video donde participa FUPER, enfermedades raras		1		
Solicitud	Información salarial de un empleado		1		
Queja	Maltrato a un discapacitado		1		
Solicitud	Desempeño presupuestal a 31 de diciembre del 2018		1		
Petición	Comportamiento de un empleado		1		

COMENTARIOS PRESENTADOS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019					
COMENTARIO	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Petición	Proceso de contratación		1		
Rectificación	Consejo de redacción sobre información divulgada en el noticiero.		1		
Solicitud	Replica en alocuciones presidenciales		1		
Solicitud	Retransmisión del programa en la parrilla de canales de zuldemayda comunicaciones		1		
Solicitud	Noticiero - Cierre clínica León XIII		1		
Petición	Contratación empleado			1	
Petición	Contratación firma Encuadro				1
Petición	Remoción empleado			1	
Petición	Información cierre Clínica Alameda			1	
Petición	Información sobre el Salario de un empleado				1
Queja	Programa más Allá del Tiempo				1
Petición	Contrato de una persona				1
Rectificación	TA Noticias				1
Solicitud	Implementación del MIPG - Personería				1
Solicitud	Información fallas en antenas				1
Solicitud	Información de los años 2016, 2017 y 2018				1
Solicitud	Emisiones con información de delitos				1
Petición	Tres Gracias				1
Solicitud	Información Contable de Teleantioquia				1
Solicitud	Información técnica del Canal				1
Solicitud	Autorización de Retransmisión de los programas de Teleantioquia a - Usuarios de la Antena Parabólica de Génova Quindío "ASUPAGE				1
Solicitud	Copia del video o del fragmento noticioso donde aparece al citado inspector de Policía				1
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

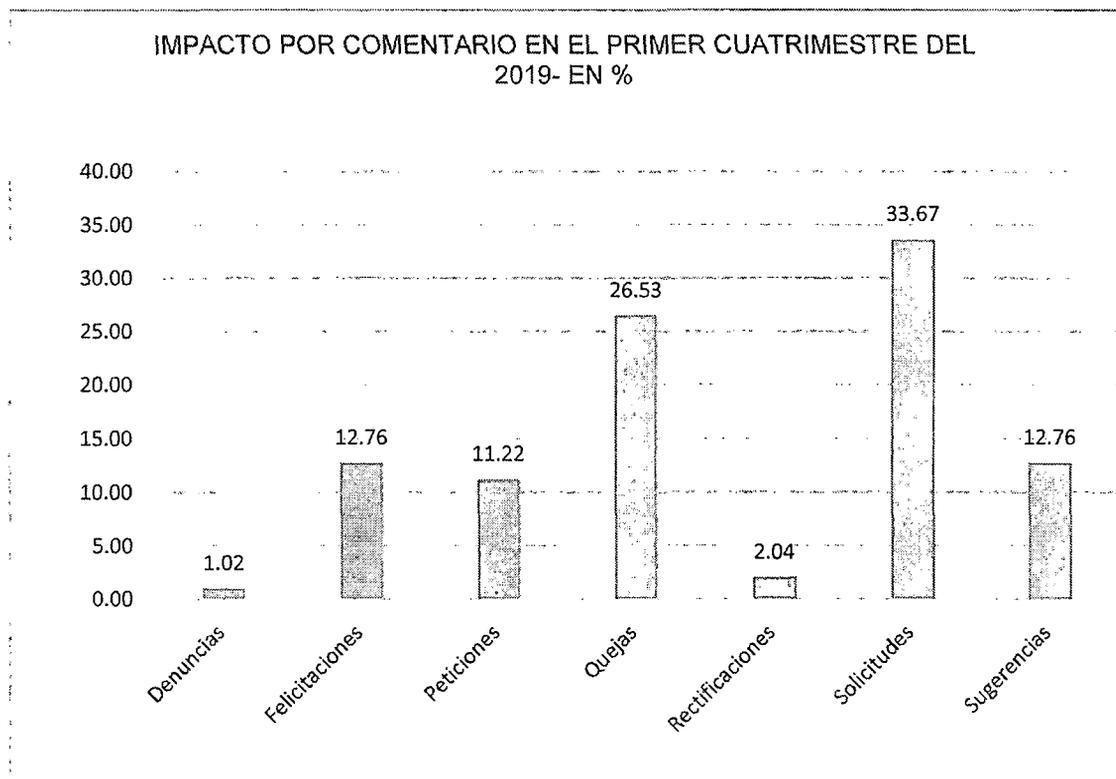
Resumen: Comentarios Primer Cuatrimestre del 2019

RESUMEN COMENTARIOS PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019					
COMENTARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Denuncias	1	1			2
Felicitaciones	1	24			25
Peticiones	4	8	4	6	22
Quejas	21	14	5	12	52
Rectificaciones	1	2	0	1	4
Solicitudes	23	29	4	10	66
Sugerencias	15	6	3	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>196</b>

COMPORTAMIENTO - COMENTARIOS PRIMER CUATRIMESTRE 2019



IMPACTO DE LOS COMENTARIOS PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2019		
COMENTARIO	CANTIDAD	%
Denuncias	2	1.02
Felicitaciones	25	12.76
Peticiones	22	11.22
Quejas	52	26.53
Rectificaciones	4	2.04
Solicitudes	66	33.67
Sugerencias	25	12.76
Total	196	100



### ATENCIÓN A UNA INQUIETUD DE LA CIUDADANÍA

Atendiendo inquietudes de algunas personas, quienes manifiestan dificultades para comunicarse con Teleantioquia, la Coordinación de Control Interno tomo dos muestras así:

**PRIMERO:** El 12 de junio del 2019, realizó un muestreo de dichas inquietudes; desde las 11: 15 horas hasta las 12: 03 horas se hicieron 25 llamadas al teléfono 3569900 conmutador de Teleantioquia, extensión por extensión, con el siguiente resultado.

Extensión	No. de llamadas	Desde hasta		Duración	Dependencia
1	19	11:15	11:30	15 Minutos	Noticiero
0	1	11:39	11:44	5 Segundos	Recepción
2	1	11:46	11:48	2 Segundos	Dirección Comercial
3	1	11:51	11:52	1 Segundos	Dirección de Innovación
4	1	11:54	11:55	1 Segundo	Dirección Pcción. y Real.
5	1	11:58	11:59	1 Segundo	Dirección Operativa
6	1	12:01	12:02	1 Segundo	SG/PLAN/CI.

De seis extensiones habilitadas en Teleantioquia, para responder por el conmutador, cinco se respondieron oportunamente y una tuvo dificultades, logrando una eficacia en conjunto del 99.83%.

A la extensión 1 se hicieron 19 llamadas en 15 minutos y nadie respondió, al consultar con el Director del Noticiero, informo que ese día en la mañana, no estaba la persona que responde esa línea.

**SEGUNDO:** El 19 de junio del 2019, realizó un muestreo de dichas inquietudes; desde las 15:49 horas hasta las 14:12 horas se hicieron 6 llamadas al teléfono 3569900 conmutador de Teleantioquia, extensión por extensión, con el siguiente resultado.

Extensión	No. de llamadas	Desde hasta		Duración	Dependencia	Respuesta
0	1	15:49	15:50	1 Minuto	Recepción	Teleantioquia buenas tardes habla Claudia
1	1	15:50	15:51	1 Minuto	Noticiero	Teleantioquia Noticias
2	1	15:52	15:53	1 Minuto	Dirección Comercial	Teleantioquia buenas tardes habla Nelcy
3	1	15:56	15:55	1 Minuto	Dirección de Innovación	Teleantioquia Buenas tardes
4	1	15:58	15:59	1 Minuto	Dirección Real y Producción.	Teleantioquia Buenas tardes
5	1	14:01	14:02	1 Minuto	Dirección Operativa	Buenas tardes Teleantioquia habla Nelcy
6	1	14:11	14:12	1 Minuto	SG/PLAN/CI.	Buenas tarde Teleantioquia habla Luz Mirian

De seis extensiones habilitadas en Teleantioquia, para responder por el conmutador, cinco se respondieron oportunamente en un minuto cada una.

La mayoría de las respuestas fueron diferentes.

## OBSERVACIONES:

En el Informe cuatrimestral de las PQRSD presentado hasta el 30 de abril del 2019 a Teleantioquia, se recibieron y respondieron oportunamente 196 comentarios, dentro de los cuales sobresale las solicitudes y las quejas de la ciudadanía.

- 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 presentar en lo posible quejas por lo mismo.
  3. Las sugerencias son bien recibidas y se informó a los responsables, para que en lo posible se tengan en cuenta.
  4. Las peticiones fueron respondidas en el tiempo oportuno, como lo estipula la Ley.
  5. Las rectificaciones, fueron enviadas a los responsables para que determinen su pertinencia.
  6. Las denuncias se les dio el traslado correspondiente, para que sean atendidas por los responsables aludidos.
- 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, inclusive se la empleada 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 los recipientes destinados como basureros.
  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.
- C) De seis extensiones habilitadas por Teleantioquia, para responder por el conmutador, cinco respondieron eficazmente y una tuvo dificultades, logrando una eficacia en conjunto del 99.83%. Se consultó la dificultad en la extensión 1 del Noticiero, donde se encontró que, en esa extensión, no había quien respondiera a esa hora.

## PROPUESTAS:

Se recomienda estudiar la posibilidad de mejorar la atención al ciudadano con base en los siguientes componentes:

- a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano con oportunidad y calidez.
- b. Afianzar en los servidores públicos, la cultura de atención al ciudadano.
- c. Fortalecimiento de los canales de atención.

Estudiar la posibilidad de ubicar la oficina de recepción y atención a la comunidad, en el hall contiguo al punto de recepción de la copropiedad, ya que este es el primer contacto de la comunidad con Teleantioquia, y desde ahí, se debe proyectar la buena imagen del Canal.

En caso de ser acogida la propuesta anterior, cerrar el ingreso del público a las instalaciones de Teleantioquia, por el cubo donde funciona actualmente el consejo de redacción, para mejorar la vulnerabilidad de riesgos de hurto, la seguridad del Canal y el clima laboral.

Uno de los ingresos al cubo es por el parqueadero, entrada que es controlada por un vigilante, este deberá llevar un protocolo de control de ingreso más riguroso.

Hacer un estudio de vulnerabilidad de los riesgos de hurto y seguridad del SER de Teleantioquia.

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.

- d. Estudiar la posibilidad de establecer un protocolo estándar para responder a la ciudadanía que llama por la línea del conmutador.
- e. Actualizar en la estructura organizacional la ubicación de la Coordinación de Mercadeo.
- f. Actualizar en el registro de las extensiones en las dependencias, con los nombres de las personas que en este momento desempeñan funciones en cada dependencia.

Cordialmente,



**RAMIRO VÉLEZ TOBÓN**  
Coordinador de Control Interno

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

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

Radicó: Luz Miryam Soto Henao