TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 28 de febrero de 2020 **2020300226**

PARA: Uriel Hernando Sánchez Zuluaga
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, período 01 septiembre - diciembre 31 del 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 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 tercer cuatrimestre del 2019.

1. OBJETIVO

Verificar y hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de Teleantioquia con corte al 31 de diciembre 2019.

2. ALCANCE

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

3. NORMATIVA DE REFERENCIA

• Ley 1474 de 2011. • Ley 1712 de 2014 • Ley 1757 de3l 2015. Decreto 124 de 2016. • Decreto 648 del 2017 •. Decreto 19 de 2012, 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, responsable del seguimiento y control de dicho plan, 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 atención a la ciudadanía, la Dirección de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2019, así:

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

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**Evidencia**	**Responsable**
Proceso 1. Política de Integral de Administración 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 reinducción de los empleados de Teleantioquia.	Se hospeda en el Campus de Formación Virtual al que tienen acceso todos los empleados del Canal	Coordinación de Gestión Humana.
	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.	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
	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 hizo la revisión con los dueños de los procesos, se hicieron las ajustes y se publicó en la página web de Teleantioquia	
	2.3: 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	
Proceso 3 - 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.	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 2019	
Proceso 4: Monitoreo	**4.1:** Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.	Se realiza cada cuatro meses	Coordinación de Planeación

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**Evidencia**	**Responsable**
Proceso 4: Monitoreo o revisión	**4.2:** Realizar el monitoreo al mapa de riesgos cuatrimestralmente con los responsables de los procesos a través de la autoevaluación.	Se realiza cada cuatro meses	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
	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.	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - primer cuatrimestre de 2019 / Radicado 2019300730 / Document.	Dirección 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 - primer cuatrimestre de 2019 / Radicado 2019300730 / Document.	
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 2016/2019. .	Se construyó el cronograma para solicitar a los responsables de los procesos la cabo una completa rendición de cuentas en diciembre del 2019.	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	Se construyó el cronograma para solicitar a los responsables de los procesos la información para la rendición de cuentas 2016/ 2019.	Coordinación de Planeación

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**Evidencia**	**Responsable**
	1.3: Analizar y consolidar informe de Gestión de la Gerencia y publicar en la página web de Teleantioquia.	El comité de gerencia socializ y colocó en la página web el Informe de gestión	
2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1:** Publicación de Plan Estratégico en la Página web de Teleantioquia.	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 encuentran publicados en la página web desde el mes de enero del año 2019	
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 presentó en el Informe de rendición de cuentas de la vigencia 2016/2019.	El informe de Gestión se presentó por Teleantioquia en el mes de noviembre de 2019	Coordinación de Planeación
	3.2 Preparar y presentar a la Junta en el mes de noviembre del 2016/2019 el informe de gestión consolidado, antes de colocarlo en la página web de Teleantioquia	Informe de Gestión del 2016/2019 fue 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 Teleantioquia.co/Teleantioquia/transparencia/informes.	El informe de Gestión se presentó por Teleantioquia en el mes de noviembre del 2019 y está publicado en la página web	Coordinación de Planeación
1: Proceso Estructura Administrativa y Direccionamiento	**1.1:** Socializar en el Comité de Gerencia los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía.	Pendiente	Secretaría General Coordi
	1.2: Socialización en el comité de Gerencia el informe de informe de PQRSD.	El Informe fue socializado en el mes de enero de 2020	Secretaría General

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**Evidencia**	**Responsable**
Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención	**2.1:** Fortalecer la oferta institucional a través del Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080	Se tiene la línea del Conmutador 3569900 y la línea nacional 01800418080	Dirección de Realización y Producció
	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	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	i) Cuadro en Excel control de PQRS - Centro Documental, ii) Cuadro en Excel reporte de PQRS - Servicio al Ciudadano, iii) Reporte de PQRS del cuarto semestre del año 2019, de conformidad con lo previsto en el Acuerdo CNTV 02 de 2011 en su Artículo 40	Secretaría General

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**Evidencia**	**Responsable**
	4.2: Socializar a través de la página web de Teleantioquia los informes semestrales de las PQRS radicadas en Teleantioquia.	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	**4.3**: Entrenar al personal encargado de recibir (radicar) y clasificar peticiones que ingresan a Teleantioquia	Secretaría General se encarga de direccionar a las distintas dependencias de la Entidad las PQRS que llegan para ser respondidas en los plazos de normativa,	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.		
Proceso 4: Normativa y Procedime	**4.5** Habilitar un buzón de sugerencias para que la ciudadanía exprese los comentarios que estime convenientes	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.	Diariamente el Profesional Comercial analiza el rating del día anterior y lo compara con la misma fecha del año inmediatamente anterior, la información se le comparte al Comité de Gerencia y al personal de Contenidos que se encarga de la parrilla de programación.	Mercadeo-Comercial

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**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.	Se garantiza mediante la publicación en la página web del Canal en la ruta Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	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 www.teleantioquia.co, se accede a a la página web y se consulta toda la información en la ruta Ley de Transparencia	
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.	Se consulta por los link Contraloría General de Antioquia http://www.gestiontransparente.com/Rendicion/MenuPpal.aspx y a nivel nacional por medio del SECOPI	Secretaria General
	5.4: Actualizar en el SIGEP las hojas de vida y la declaración de bienes y rentas de los empleados de Teleantioquia.	En el mes de mayo fueron actualizadas en el SIGEP	Coordinación Gestión Humana
Gestión Contractual	Las actividades formuladas en el componente de Iniciativas adicionales de Contratación - según el Plan de Acción de la Secretaria General, para año 2019, 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.	Puede evidenciarse en el link del Secop I, se actualiza de manera permanente a través de la Secretaria General	Secretaría General

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CON BASE EN LOS COMPONENTES DEFINIDOS POR EL DAFP.			
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
Subcomponente	**Actividades**	**Evidencia**	**Responsable**
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	Esta publicado en la Página Web y se realizó la inducción y reinducción a través del Campus de formación virtual.	Coordinación de Gestión Humana

Fuente: Coordinación de Planeación

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 fundamento en el Decreto 19 de 2012.

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, las cuales deberán ser implementadas al interior de cada organismo y entidad del Estado.

Por lo anterior el DAFP, en el año 2015 definió las Estrategias para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se contemplan los siguientes aspectos.

El Plan Anticorrupción: Supone la creación de una estrategia por parte del canal orientado a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

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 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
✓ 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 web 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 y 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, para garantizar su actualización.

Alta Dirección: Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección del canal a través de planeación 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; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de Teleantioquia, así como el seguimiento a las acciones planteada. Entre otros aspectos.

Para lo anterior se debe aplicar las Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

Gestión de Riesgos de Anticorrupción.

Teniendo en cuenta que Teleantioquia en la Resolución 35 del 12 de junio del 2015, identificó 41 riesgos en el Canal, que están inmersos en 10 procesos institucionales; lo cual cada cuatro meses los responsables deben monitorear y ajustar con la asesoría de la Coordinación de Planeación y la Coordinación de Control Interno quien verifica el estado de cada uno de ellos.

En la siguiente tabla, se observa en que zona de riesgo y que variación ha tenido cada uno de los riesgos bajo control - hasta el 31 de agosto del 2019.

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 variación correspondiente

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN y de ATENCIÓN AL CIUDADANO.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	**RIESGO**	**SEGUIMIENTO**						
		ACCIÓN DE CONTROL	**ABRIL 2018**	**AGOSTO 2018**	**DICIEMBRE 2018**	**ABRIL 2019**	**AGOSTO 2019**	**VARIACIÓN**
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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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 e encuentre ordenada	15%	10%	5%	5%	5%	0%
Contenidos	Utilización de publirreportajes 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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%
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 comercia	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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Mercadeo	Mala utilización de los elementos de mershandising para obtener beneficios	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 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 encuenta los ítems que se exigen.	20%	10%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Abuso de los eventos propios del Canal para	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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%
Mercadeo	Utilización de las boletas adquiridas por convenios fines para	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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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	Implantación de la reglamentación de la protección de datos.	15%	10%	10%	5%	15%	-150%
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%	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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión tecnológi	Acceso a la informac ión	Se aplican las políticas establecidas.	10%	8%	2%	2%	10%	-500%
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%	-100%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias uso para	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%	-1000%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias uso para	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	-1000%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%	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%	5%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%	0%
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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%	3	-100%
Gestión jurídica	Inasistencia a audiencias o permitir vencimiento de	Semanalmente se revisa el estado delos 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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN	
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%	
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%	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando	* 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 financier	No facturar o facturar por	* 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 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 gestión de cartera	* Las comercializadoras y los vendedores apoyan la gestión de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financier	No realizar gestión de	* Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	-100%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financier	No realizar gestión de	* Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financier	No realizar gestión de	* Se presenta a la junta informes de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financier	No realizar gestión de	* Se cuenta con un comité de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de	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	*Manual de contratación, *Desagregación de funciones, * Supervisores asignados a la vigilancia de los contratos	20%	15%	10%	10%	10	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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	Manipulación de inform	* Permisos de acceso a los sistemas de información	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión	Manipulación de inform	* Desagregación de funciones	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financi	Manipulación de inform	* Contador responsable de la preparación de la información	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión	Manipulación de inform	*Control interno contable implementado	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financier	Manipulación de informac ión	* Auditores externos	10%	10%	5%	5%	10%	-100%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financier	Manipulación de informac ión	* Procedimientos y políticas documentadas	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financier	Manipulación de informac ión	* Personal que prepara la información competente	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financier	Manipulación de informac ión	* Análisis de información estadística	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financier	Manipulación de informac ión	* Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financier	Manipulación de informac ión	* 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 - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión adminis	Aprovechamiento personal	* Bienes custodiados	20%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión administra	Aprovechamiento personal o para un	* Procedimiento de entrega y recepción de almacén	20%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión administr	Aprovechamiento personal o para un	* Inventarios periódicos	20%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión administrat	Aprovechamiento personal o para un	*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	Uso inadecuado de los fondos	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 - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%	100%
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%	10%	0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019								
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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%	15%	-150%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios	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%	0%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal	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%	0%
Realización y producción	Contrataciones directas manipuladas para beneficios propios	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%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA - TERCER CUATRIMESTRE - 2019									
PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO							
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
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 la o competencia información decisiones a	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%

Fuente: Coordinación de Planeación

Nota Uno: Este componente esta analizado y valorado hasta el 31 de agosto del 2019 y la próxima valoración se debe hacer antes del 31 de marzo del 2020.

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

Tabla 2. 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.

Nota Tres

Los objetivos para valorar los riesgos de Teleantioquia, se orientan 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.

Nota Cuatro

En el seguimiento al mapa de riesgos valorados por la Coordinación de Planeación en este cuatrimestre, se observa que, en la columna de variación de esta matriz, 18 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.

OBSERVACIONES

Evaluando los controles y los resultados obtenidos en el seguimiento al Mapa de Riesgos, correspondiente al tercer cuatrimestre del 2019 en Teleantioquia, aunque es necesario hacer una evaluación para actualizarlos, se observa el conocimiento y empoderamiento de los responsables de identificar, evitar, mitigar, autoevaluar y monitorear los riesgos de los procesos bajo su responsabilidad.

Mediante las Resoluciones 34 y 35 del 2019 se le asigna a la Tesorería la responsabilidad en la administración de efectivo de los 2 fondos rotativos de la ANTV y Producción, lo anterior aumenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo de hurto, dado que la Profesional Financiera - Tesorera antes no manejaba dinero en efectivo 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.

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.

RECOMENDACIÓNES

Evaluar y ajustar los riesgos reales antes del 31 de marzo del 2020

Cada funcionario responsable de su proceso, procedimiento o actividad, 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.

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

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

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

Con relación a la atención a la ciudadanía se fundamenta en la Ley 1712 del 2014 – Ley Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Púbica y la Ley 1757 del 2015 _ Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática, Teleantioquia 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 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 pude acceder por internet en vivo en el momento que se esté presentando algún programa pulsando el icono AL AIRE

Comentarios Presentados por la Ciudadanía en el tercer Cuatrimestre del 2019.

En la atención a la ciudadanía, en el tercer cuatrimestre del 2019, con relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, rectificaciones, felicitaciones y denuncias, la Secretaría General presenta el siguiente registro:

Tabla 3 -. Comentarios recibidos y atendidas por los diferentes medios de Teleantioquia, en el tercer cuatrimestre del año 2019.

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Buenos días, soy una ciudadana que maneja información que puede ser muy delicada ya que puede estar en riesgo mi integridad y la salud de muchos pacientes. (...) , está dializando a los pacientes con agua contaminada, ya que todas las muestras de endotoxinas que se toman periódicamente para mirar la calidad del agua han salido positivas,(...) las autoridades no hacen nada por lo menos que la comunidad en general se entere.(...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"Buenas tardes. De manera preocupante el número de personas quemadas con pólvora aumentó al día de hoy 6 de diciembre de 2019 en un 700% en Antioquia. En gran parte las administraciones departamental y local son responsables de esta tragedia....	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"(...) en el barrio Manrique oriental en el sector de san Blas al lado de la estación de policía de san Blas y del colegio Montecarlo (...) Hay una obra la empezaron hace por ahí un año y lleva por hay 8 meses parada(...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"(...)Comedidamente me permito solicitar a ustedes si dentro de sus archivos periodísticos reposa información de hechos relacionados con ilícitos como homicidios, extorsiones, desplazamientos forzado, invasión de tierras y/o edificaciones efectuados por el Grupo Delincuencial Común Organizado denominados "La 38" y "La Galera" los cuales tendrían injerencia en el barrio Popular uno y Santa Cruz de la comuna 1 y 2 de la ciudad de Medellín(...)"	Petición	Teleantioquia Noticias			1	
"¿Por qué teleantioquia recibe millonadas de min comunicaciones y en sus programas musicales todos cobran, menos los mismos? Llevan tríos, grupos, orquestas y a ninguno les pagan por su trabajo. ¿Por qué? (...)	Felicitaciones	Programación -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS A MABEL LOPEZ. Teleantioquia supera ampliamente los canales privados. por ello lo prefiero en Bogotá por su deliciosa y muy bien escogida programación, además de entregar un canal con superavit y lograr independizar financieramente cada uno de los canales regionales en todo el país, (....)	Felicitaciones	Programación -				1
"felicitaciones por el nuevo programa la "GRAN CARPA" , (...)	Felicitaciones	La Gran Carpa -			1	
"Comentario: En la emisión de hoy 26 de noviembre, pasaron una noticia sobre un caso de abuso sexual y nombran el municipio de Guatapé, pero Muestran imágenes del municipio de Entrerrios. Pido el favor rectificar la información. (...)	Felicitaciones	Serenata -			1	
"Buenas tardes. Porque la señal en tdt se está tildado tanto e incluso en internet también se tilda, en internet se escucha el contenido, pero la imagen se congela. Qué triste no poder disfrutar completamente de la programación de Teleantioquia cómo este buena. Muchas gracias. Buenos días. Valle de aburra. Vereda Altamira Barbosa"	Felicitaciones	Antioquia Asombrosa -			1	
"Buenas noches. ¿Me informan por favor porque en Sonson no hay cobertura del canal Teleantioquia por TDT? Agradeciendo su colaboración. Cordialmente ; Marcela VELASQUEZ".	Felicitaciones	Mañanas Ligeras -			1	
Inconformidad con producción y emisión del programa Serenata, según contrato de fecha 18 de septiembre de 2019, suscrito con la entidad que usted representa,	Petición	Serenata -			1	
"(...) si se puede eliminar el video de la presentación del programa Serenata Teleantioquia de YouTube del año 2014, por la cual hay un teléfono de contacto mal escrito (...)	Petición	Serenata -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"(...) a fin de poder cumplir con requisitos exigidos para poder ser proponentes en convocatorias y licitaciones públicas y privadas, se hace necesario que ustedes nos expidan la certificación (...)" Novoproducciones	Petición	Otros -			1	
"(...) 1. Que al señor Leoncio Echeverry Gutiérrez, quien se hace pasar por el dueño y representante del grupo "Los Ayer's" no se le permita presentarse en ningún programa o revista musical del Canal regional Teleantioquia. (...) "	Petición	Otros -			1	
"(...) Sírvanse explicarme cual fue el motivo real por el cual ustedes tomaron la decisión de dar por terminado el contrato celebrado conmigo el 27 de febrero de 2019 identificado con el número 21897. Sírvanse decirme en qué fecha inicie la prestación de mis servicios periodísticos para el noticiero TELEANTIOQUIA NOTICIAS (...)" Atte. Francisco Ignacio Pérez	Petición	Otros -			1	
"(...)Comedidamente les solicito, EL VIDEOCLIP de la noticia emitida por el noticiero Teleantioquia sobre el SECUESTRO o DESAPARICION FORZADA de Fernando Suarez Arenas y Eugenio Alonso Hernandez Atehortua, de la calle 45 con carrera 63B Sector Naranjal de Medellín, (...)	Petición	Otros			1	
"(...)1. La relación de los contratos de Obra Pública realizados por la dependencia a su cargo durante el cuatrienio, en el formato debe señalarse el número de contrato, dependencia, vigencia fiscal, objeto, valor final, fecha de inicio, fecha de terminación, modalidad de selección, estado y contratista (Nit y/o nombre)	Petición	Otros -				1
"(... . El día 09 de diciembre de 2019 siendo las 7:00 Am, el consejo de redacción en cabeza del Señor Felipe emitió una información referente a miss universo, Zozibini Tunzi, la representante de Sudáfrica 2019, él se refirió a ella colocándole apodo o sobre nombre (la negra)(...) Pido que el canal de Teleantioquia le envié copia de este documento al defensor del televidente de Teleantioquia.	Petición	Consejo de Redacción -				1

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Teleantioquia patrocinando la destrucción de la familia natural, siguiendo los intereses internacionales luciferinos, (...) utilizando un vocabulario ambiguo y engañando al pueblo antioqueño(...) esto es aberraciones, caprichos de los homosexuales. (...)	Queja	Teleantioquia Bailables -			1	
"Pésimo el sonido; qué pesar y todo lo que promocionamos este programa ".	Queja	Serenata -				1
"Felicitaciones por el Programa La Gran Carpa, (...) pero con el programa la Casa de colores, Teleantioquia se pasó en mostrar cosas que no se debe, es un horario familiar y ahora en vacaciones los niños lo ven, están quitando el valor a una familia y ha su composición que de padre y madre(...)	queja	La Gran Carpa - La Casa de Colores-				1
"Es para decir que como televidente no estoy con forme con el cambio de la plantilla de los programas como café y medico en casa por tanto estreno en el canal eso quisieran que se lo informen a su directora Mabel Lopez segura".	Queja	Café con aroma de mujer - Su medico en Casa -			1	
"En la emisión del sábado 23 de noviembre, informan acerca de un "hombre que un rayo lo impacta mientras usaba su celular"(...)	Queja	Teleantioquia Noticias -			1	
"Empezar Oscar Fernando Muchachos hoy en TA Bailable la presentadora dijo que era la cuarta generación de Las chicas refiriéndose a la orquesta venezolana que trajeron Primer lugar Las Chicas del Can originales Y AUTÉNTICAS (...) Ojo que suplantar y plagiar por ignorancia acarrea problemas(...) ".	Queja	Serenata -			1	
"Con gran sorpresa ME DOY CUENTA que han quitado un programa tan valioso para sus teleaudientes como SU MEDICO EN CASA (...) Sigan jugando con la audiencia para que queden sin audiencia,(...) ".	Queja	Su médico en Casa -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Buenas Tardes: Durante ya hace un par de meses tengo inconformidades con el Programa -porque eso no se puede llamar noticiero- "Consejo de Redacción". Comentarios en contra de las manifestaciones son recurrentes, afirmaciones sobre cuál sería la forma correcta de hacer las mismas. (...)	Queja	Consejo de Redacción -			1	
"... nos quitaran a Café con aroma de mujer, (...), pero a mi si me alivia un poco la frustración que me me produjo tan abrupta imposición(...). ¿Pregunto, a qué hora se sigue transmitiendo Café y programa de Salud para informar a mis papas, para poderlos ver".	Queja	Café con aroma de mujer-			1	
"(...) viendo el programa de televisión SERENATA DE TELEANTIOQUIA, LES COMENTO QUE NO SE ESCUCHA EL CANTANTE (DANTE) les recomiendo tener más cuidado con la TELEAUDIENCIA teniendo en cuenta que el programa es visto en muchos lugares del MUNDO. (...)	Queja	Serenata -				1
"(...) Quería felicitarlos por la excelente progracion que vienen llevando en el canal, en especial al programa de Antioquia asombrosa, (...) me gustaría hacer un recorrido por estos hermosos lugares. (...) ".	Queja	La Casa de Colores-			1	
"(...) mi mensaje para manifestar el inconformismo que reina por el cambio de horario de uno de los mejores programas: su médico en casa" a cambio de uno de los tantos magazines aburridos con que han llenado la programación, (...)	Queja	Su Médico en Casa -				1
"(...) .... en este mes de noviembre somos miles los desempleados que gozamos del bono de alimentación que corresponde a 207.200 pesos y que la caja de compensación no lo ha activado en los diferentes supermercados (...) ...somos miles de perjudicados (...)	Queja	Consejo de Redacción -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
" No comprendemos por que le dan tanto énfasis a la historia de Julián. Pido rectificar el informe del periodista que reporto el enfrentamiento en el MAMM No es verídico ni transparente EL INFORME DE PERIODISTA Carlos Poveda no es parcial. (...) Expresiones como: " llegó el ESMAD con gases" (...) ".	Queja	Teleantioquia Noticias -				1
(...) solicitando señal de TDT DEL CANAL DE TELEANTIOQUIA para el AREA URBANA de nuestro Municipio. (...) CIUDAD BOLIVAR ANTIOQUIA TELEFONO	Solicitud	Señal tdt -				1
"Saludos, Vivo en San Jerónimo y tenía buena señal por tdt, pero hace unos 15 días la señal viene muy mal, ¿Ocurre algún problema técnico? Enviado desde mi HUAWEI Y6II"	Solicitud	TDT -				1
"S(...) mi señal de nuestro canal de nuevo en piedras blancas guarne está demasiado deteriorada .acá se ve en canal 5 o el 12 y llevo más de 8 días con la señal pésima,(...) Por favor que tenemos que pedirles a Uds. para resolver el problema (...)	Solicitud	Señal -				1
"Por favor solicito que la Señal TDT de Teleantioquia sea codificada correctamente para los televisores SONY Plasma; ya que desde hace varios meses dejo de funcionar correctamente este canal, ocasionándome no solo el bloqueo del canal sino también alterando el normal funcionamiento del TV y del Control Remoto. (...) en el sector, barrio Belén Rosales. Atte. Carlos Hernandez P".	Solicitud	TDT -				1
"Buenos días. Felicitarlos por el programa Colas y Bigotes, pero pedirles muy encarecidamente que no hablen de COMPRAR mascotas y que por el contrario fomenten la ADOPCIÓN. Muchísimas gracias y muchos éxitos".	Solicitud	TDT -			1	
"(...) por auto de la fecha se DECRETA EMBARGO del veinte (20%) del salario y demás prestaciones sociales, la compensación, la compensación devengada, la compensación semestral, el descanso anual la liquidación de reconocimientos o contrato de prestación de servicios el demandado OSCAR HUMBERTO MONTOYA TOBÓN (...)	Solicitud	Otros -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"(...) Cordialmente, le solicito unas imágenes sin costo de la toma guerrillera de Nariño, Antioquia, para contextualizar los cortometrajes de los jóvenes de Nariño. ...	Solicitud	Teleantioquia Noticias -			1	
"Favor corregir la noticia Hoy domingo a las 7:12 pm deshuesad ero de motos por lo correcto DESGUASADERO DE MOTOS Con afecto".	Solicitud	Teleantioquia Noticias -				1
"Manifiesto mi inconformidad por el cambio de horario de la telenovela Café con aroma de mujer, (...) Espero que la vuelvan a ubicar en su horario habitual. Muchas gracias"	Sugerencia	Café con aroma de Mujer -			1	
"Felicitaciones por el mix que están presentando. En estos momentos de inestabilidad y tensión, son un verdadero aire de calma, paz y solaz espiritual. eso es pensar en su objetivo real de comunicación , apoyo y satisfacción al tele vidente".	Sugerencia	Teleantioquia Noticias -			1	
"Buen día, quisiera que por favor corrijan el desface entre video y audio que hay en el capítulo del ingeniero civil de la serie más allá del tiempo. Gracias".	Sugerencia	Colas y Bigotes -			1	
(...) los creadores de contenidos erróneamente terminan mostrando EL HOMOXSUlismo como el "modelo a seguir" (...) Tengan más cuidado señores encargados de la creación de contenidos, no pierdan el foco(...) "	Denuncia	Teleantioquia Noticias			1	
(...) Desde hace un año, en la carrera 36a con calle 65c barrio villa hermosa, se viene presentando que cada 8 días se reúnen al menos 200 jóvenes a consumir droga y alcohol y con una música impresionante. La policía viene de vez en cuando y se aleja. Estamos tan desesperados y preocupados los vecinos que hasta hemos escrito en la página del Alcalde y hasta del Presidente... sin obtener ninguna respuesta.(...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"no si se han enterado por que las noticias hay uno o dos muertos en Medellín y hace que escándalo, en Segovia en estos primeros 12 días en Segovia ya van 20 muertes violentas, y sobre todo jóvenes,(...) averiguan cuantos homicidios van en este solo año	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"No se si sea posible si por parte de ustedes sea posible denunciar un flagelo que está ocurriendo con el bono de alimentación a los desempeñados que otorgaba Comfama y que de manera arbitraria a las personas que ya habían iniciado el trámite se lo negaron, (...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"Hola, les cuento que en la IPSA UNIVERSITARIA sede clínica león trece habrá una renuncia masiva de trabajadores sumada a los más de 50 trabajadores que han renunciado en menos de 8 días, ya que no hay pago para el trabajador, (...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"Emergencia Sanitaria en la Cárcel el Pedregal. (...) Se carece de servicio de agua y el INPEC no quiere hacer caso omiso al llamado que los internos (...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"Como todos ya saben el hospital está pasando por u a situación difícil, y nos adeudan 2 meses y medio y nos parece injusto que estemos en esta situación. El Paro se llevará a cabo a las 12 del medio día de hoy si no nos han pagado antes de esa hora ya que ese fue el acuerdo que se quedó el viernes pasado".	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"Buenas Tardes. Me dirijo a ustedes por este medio para manifestar las irregularidades q se presentan al momento de aspirar por un subsidio al desempleo en la caja de compensación Comfama.	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"Buena tarde. Deseo denunciar un hecho que se viene presentando en el área de la salud, una situación reiterativa con los pagos al personal no vinculado (es decir, al personal que está por cooperativa) de la IPS Universitaria León XIII (. ...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1
"(...) sucede q en municipio de bello barrio Pérez Cra 53 entre calle 51 y 51A x obras de mantenimiento de acueducto y alcantarillado está compañía q está a cargo de esas obras solo laboran en la NOCHE entre las 8 PM y 5 AM con toda clase de maquinaria y verdadera mente nos tienen desesperados (...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -			1	
"(...) hoy me enteré, por medio de un compañero de trabajo, la muerte de un Jaguar, (...) . Argumenta él que le habían dado muerte , porque estaba atacando el ganado, he quedado consternado,	Denuncia	Teleantioquia Noticias -				1

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
porque sé que es una especie amenazada, pido el favor a ustedes, que son voceros e informantes de la verdad , dar a conocer, a toda la comunidad para se entere y hagamos algo al respecto(...)						
"(...) persona que hace un programa para ustedes, RUMBAS DE MI CIUDAD, el señor utiliza el nombre de teleantioquia para visitar el hotel, hacer consumos de licor y al siguiente día cuando se le cobra la cuenta contesta grosero y se va sin pagar(...)	Denuncia	Teleantioquia Noticias -			1	
Carta Abierta para informar acerca de la "grave situación por la que atraviesan los adultos mayores en lo relacionada a la injustificada actuación de funcionarios de la Secretaría de Inclusión Social del Municipio de Medellín"	Denuncia	Carta Abierta -			1	
"para denunciar un comportamiento que últimamente está adoptando la policía que patrulla en el barrio Antioquia cogen cualquier muchacho lo acusan de jibaro y le muestran drogas que supuestamente las tenía el chico le piden el celular y le dicen lárgate de a qué y le roban el celular..."	Denuncia	TA Noticias		1		
"El día de ayer hurtaron a mi hermano que es cieguito bajaba para la estación hospital lo cual le robaron un celular..."	Denuncia	TA Noticias		1		
"... mal uso que se le está dando al espacio público en el sector de laureles Carrera 77 con 43 Esquina..."	Denuncia	Teleantioquia Noticias		1		
"... la escuela rural e Líbano la dejaron sin profesor desde el junio de este año..."	Denuncia	TA Noticias		1		
"... en la construcción de la Variante en la zona urbana del Municipio de Santo Domingo Antioquia dónde en el sector de Armero se está cayendo la vía...",	Denuncia	TA Noticias		1		
"... casa en el barrio las palmas Medellín Colombia en dicha casa se practican exorcismo y brujería en nombre de la iglesia católica apostolical y romana..."	Denuncia	TA Noticias		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"...me vulneraron el derecho a votar en mí lugar que ha sido mi residencia desde hace tres años Envigado. Calle 38Bsur 26-02 Montevento. El lugar donde fui asignado a votar no es ni mí residencia ni mí lugar de trabajo actualmente. Fue lugar trabajo hasta julio de 2018..."	Denuncia	TA Noticias		1		
"... la ESE Hospital Sal Rafael del Municipio de Itagüí - Antioquia lleva 4 meses sin pagar los honorarios al personal que presta sus servicios como médicos..."	Denuncia	TA Noticias		1		
"... Desde hace 6 semanas, los semáforos que hay en la Carrera 66b con Calle 30a, del barrio Belén Fátima, se encuentran dañados..."	Denuncia	TA Noticias		1		
"... Desde el día 07 de octubre del año en curso nos encontramos sin el servicio de líneas telefónicas de Tigo Une lo que para nosotros como empresa de servicios nos tiene altamente perjudicado..."	Denuncia	TA Noticias		1		
Buenas tardes, quería felicitarlos las series que están pasado son súper, en verdad que nos unen más en familia y da gusto verlas gracias los felicito esperamos saquen más...."	Felicitación	Series TA		1		
"Excelentísimo. Nos tienen sin pararnos."	Felicitación	Teleantioquia		1		
"Buenos días felicitaciones al canal teleantioquia por llevar esta señal tan buena abrazos del difícil Magdalena ATT:REAL ARIGUANI."	Felicitación	Teleantioquia	1			
"Buenas noches Quería escribirles para felicitarlos, , ya que me parece supremamente valioso el esfuerzo que hacen y la calidad de los programas, con una adecuada combinación de profesionalismo, educación y entretenimiento Espero que continúen así".	Felicitación	Teleantioquia		1		
"... Muchas gracias por compartir sus conocimientos atreves de el mejor programa de TV en Colombia..."	Felicitación	Su Caso En Casa	1			
"... Hoy estuvo buenísimo con el tema de las reinas y el diseñador..."	Felicitación	Tardes Retro		1		
"... Con el cómplice silencio de la noche, dos almas se saludan o dos corazones se despiden, Testigos: la noche, la luna y dos guitarras..."	Felicitación	Serenata		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"...tanto el que transmiten en semana que está dedicado sobre todo a entrevistar a especialistas en el cuidado de los animales de compañía , como el de los fines de semana que se basa más en historias de los animales..." .	Felicitación	Colas y Bigotes	1			
GRACIAS a Mabel López Segura Solo me queda dar gracias la gerente GRACIAS porque vivo todos los días la mejor programación del país. GRACIAS al equipo que la acompañó (...)	Felicitaciones	Programación -				1
"Se lució TA con la agrupación Los Bettas Show. Excelente programa."	Felicitaciones	Teleantioquia Bailable -				1
"Hola como están Me gusta mucho el canal teleantioquia los felicito".	Felicitaciones	Programación -			1	
"Hola como están me llamo María Dolly Osorio una fiel seguidora de teleantioquia y quiero decirles que se fajaron con el reality la gran carpa Al tener en cuenta el teatro callejero que labor social tan hermosa Mariadolly (...) a calidad humana que tienen".	Felicitaciones	La Gran Carpa -				1
"Cordial saludo; Quería felicitarlos en nombre de la teleaudiencia por esa gran labor que están realizando al llamar actores de gran trayectoria para hacer parte de las nuevas producciones, (..) Además queremos felicitar a los productores de contenidos y programación, ya que la calidad que está alcanzando el canal en cuanto al formato visual y contenidos está llegando un nivel altísimo(...) continúen así, por favor".	Felicitaciones	Programación -			1	
"buenas noches. que poca eficacia la de nuestro canal regional. Héctor Londoño y Sara cuervo se entregaron a la justicia, hoy y teleantioquia no lo informo ni en el noticiero de las 7 ni a las 11 pm. tele Medellín, (...) ".	Felicitaciones	Programación -			1	
"Apreciados: Teleantiquia. Ante todo, felicitarles por su maravillosa programación. Residimos en el Municipio de Quetame (Cundí)	Felicitaciones	Programación -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"(...)Reitero Petición pago factura N° 0001 del 11 de septiembre de 2019. ZULY MARITZA VASQUEZ MARIN,(...)	Petición	Teleantioquia			1	
Solicitud de Certificaciones laborales y salariales	Petición	Coordinación de Gestión Humana		1		
obtener el video a que hizo referencia el Gobernador Luis Emilio Perez Gutiérrez como fundamento de las declaraciones en contra de personal de Bomberos del municipio de Segovia (Antioquia).	Petición	TA Noticias		1		
Copia de noticia emitida en el año 2012 o 2013 acerca del Proyecto de Vivienda - Proyecto de Interés Social Ginagus	Petición	TA Noticias		1		
"copia de noticia y reportaje que se hizo al Señor Jose Francisco Maturana Cuesta posterior a su deceso producto de muerte violenta por grupos al margen de la ley ocurrido el 12 de junio de 2001	Petición	Teleantioquia		1		
"...CONVENIOS O CONTRATOS CON LA FEDERACIÓN DE ACCIÓN COMUNAL DE MEDELLÍN...".	Petición	Teleantioquia		1		
"... Necesito que me orienten en la transparencia que predica la gerente del canal y porque si puede contratar a su esposo rogar Velez ella crítica y critica la corrupción y esto no es corrupción, expliquen me esto por favor..."	Petición	Teleantioquia		1		
"Que Vergüenza haber llevado a Miami a un Payaso que Canta".	Queja	Serenata -				1
"Pido respeto para los televidentes, sin previo aviso dejaron de emitir Café con aroma de mujer. Con mi familias estábamos siguiendo este canal regional y de un momento a otro cambian la programación. Al menos pido que así sea en otro horario terminen de emitir la novela en su totalidad".	Queja	Café con aroma de mujer-			1	
"No me gusta el formato de noticias de la mañana, son demasiadas personas comentando las noticias. No dan noticias por estarlas comentando. Gracias" Enviado desde Correo para Windows 10	Queja	Consejo de Redacción -				1

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Buenas tardes para solicitar si es posible poder ver el canal de teleantioquia por la tdt en el municipio de puerto nare la sierra	Queja	Rumbas de la Ciudad -			1	
"Buenas noches. En la emisión del 23 de noviembre a la 1:00pm. (...) . Irreverente, insolente y de muy mal gusto la nota final del cacerolazo. El señor IVÁN DUQUE, es nuestro presidente y merece como los manifestantes todo nuestro respeto. ¿Usted cree qué está construyendo con esa imagen y esa expresión??? (...) "	Queja	Teleantioquia Noticias -			1	
"Buenas noches quiero expresar mi inconformidad por el cambio de horario de la. Novela Café con aroma de mujer.(...)	Queja	Café con aroma de mujer-			1	
"(...) , solicitamos amablemente el envío en formato digital (Excel y pdf) la información financiera de la entidad de los últimos 10 años o la información histórica que registre en sus archivos, correspondiente a los estados financieros auditados o sus equivalentes que se relacionan a continuación: Balance General Estado de Resultados Estado de Flujo de Efectivo A(...)	Queja	Consejo de Redacción -			1	
"(...) , ¿Por qué? por el cambio de HORARIO en la programación de nuestra querida novela CAFÉ CON AROMA DE MUJER, que se emitía a las 5:30 de la tarde y empezó esta semana a las 11 de la mañana.(...) T(..) les solicito, en la medida de lo posible, que CAFÉ CON AROMA DE MUJER regrese al horario que traía, (...)	Queja	Café con aroma de mujer-			1	
"(...) me permito presentar a manera atenta un reporte o queja de un lote que se está derrumbando y las casa que están colindantes con este se encuentran en alto riesgo y peligro de creasen por el mismo. Dirección: Cra 82 # 52 BB 73 INT. 245 Barrio la Soledad Calasanz. (...)	Queja	Contenidos Programa -			1	
súbitamente cambiaron el horario. Agradecemos conservar lo horarios para no afectar a los televidentes. Quedamos atentos. Gracias".	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
QUEDE MUY ABURRIDA, TOCARA VER LA PROGRAMACION POR YOUTUVE A MI ACOMODACION Y CUANDO PUEDA	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Que paso con los programas tan buenos que tenían en la tarde... "	Queja	Su médico en casa		1		
Que paso con los programas tan buenos que tenían en la tarde... "	Queja	Su Caso en casa		1		
QUÉ PASÓ CON CAFÉ?.	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
Porque quitaron la novela Café con Aroma de mujer sin avisar el cambio de horario, mejor e la hora que venían dando, Nos sentimos irrespetados, gracias por la atención prestada.	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
Muy lamentable y desacertado el cambio de horario de la novela Café con Aroma de Mujer	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
Mucha política enfocada en las preguntas de los periodistas, no he oído que pregunten cuál es su programa de gobierno respecto a las cuencas hidrográficas..."	Queja	Sin Tapujos	1			
Me pareció (particularmente),vulgar el escote de su vestido, donde no dejó a la imaginación	Queja	TA Noticias - Hora 13				
la señora presentadora del programa las mañanas ligeras, pienso yo, que que le da un mal aspecto al programa	Queja	Mañanas Lijeras	1			
Hoy 28 de octubre no dieron a las 5.30 pm la novela Café con Aroma de Mujer, y ni siquiera avisaron. Falta de respeto y consideración con los televidentes!.	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
...el TDT está fallando desde hace varios meses, es intermitente. esto sucede en sectores del sur como Itagüí y San Antonio de Prado..."	Queja	TA Noticias		1		
"(...) vemos con extrañeza los últimos acontecimientos noticiosos que se han generado en Santa Rosa de Osos, por parte de Teleantioquia Noticias, a través de su corresponsal Milton Arbeláez Tabares, los cuales han sido sesgados y han desinformado a la comunidad...()	Queja	TA Noticias	1			
...nuestros niños deben estar estudiando y jugando niños felices,..."	Queja	Colas y Bigotes	1			

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Vergonzoso el ataque, la agresividad y la violencia con falta de educación total con la que el director de Consejo de redacción calló y saco al candidato a la alcaldía..."	Queja	TA Noticias		1		
"Me parece una falta total de respecto de parte de teleantioquia con los televidentes al cambiar de horario los programas sin previo aviso..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"Me parece de muy mal gusto que de la noche a la mañana cambien el horario de los programas..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"Me parece una falta de respeto con el televidente, cambiarle el horario a la novela café..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"Buenas tardes. Con sorpresa y disgusto veo que cambiaron el horario de la novela Café con aroma de mujer..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"Buenas tardes, quisiera saber porque quitaron tardeando..."	Queja	Tardes Retro		1		
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"Buenas tardes Teleantioquia, hoy están repitiendo el capítulo de ayer de Café"	Queja	Café con Aroma de Mujer	1			
"...¡MALA DECISIÓN EN EL CAMBIO DE HORARIO!".	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"....quisiera manifestar mi dolor por el cambio de horario de café con aroma de mujer, pues era un plan familiar al que no faltábamos en las tardes,	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... ustedes arbitrariamente, al peor estilo de los canales privados, cambiaron la programación y me han dejado "colgado de la brocha"..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... tomen alguna acción con respecto a las noticias de la mañana, consejo de redacción , dado que tiene un sesgo político hacia la izquierda,..."	Queja	TA Noticias	1			

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"... señores Teleantioquia para saber, a qué hora pasaron la novela café con aroma de mujer que era 5:30 pm,	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... regresen el horario que se venía transmitiendo la novela Café con aroma de mujer, el de las 5:30 pm..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... quiero decir que no estoy de acuerdo en el cambio de horario de algunos programas..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... quiero decir que no estoy de acuerdo en el cambio de horario de algunos programas..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... quedo sorprendida que un canal con tan alto reconocimiento y por su caracterización de excelencia, permita que programas como "El Súper Debate" salgan al aire..."	Queja	Super Debate	1			
"... porque cambiaron de horario de la telenovela café con aroma de mujer y la pasaron a las 11 am . además porque no se puede ver capítulos de la novela anteriores ?	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... por que no respetan al tele vidente que la está viendo, yo soy asidua de ustedes por estas novelas del pasado que les paso que cambian como rcn..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... no dejo de lamentarme de ver cómo nos repiten unos programas hasta varias veces en la semana. Es el caso de viva la gente, Una en un millón, Colas y bigotes Humor inédito, entre otros..."	Queja	Viva la gente	1			
"... no dejo de lamentarme de ver cómo nos repiten unos programas hasta varias veces en la semana.	Queja	Viva La Gente, una en un millón, Colas y bigotes Humor inédito	1			
"... muestran personas de la corporación pequeñas personas latinas sin un permiso previo a estas imágenes además con el gran error de decir que son de la asociación pequeños gigantes..."	Queja	Una en Un Millón	1			

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"... Mi madre Gloria Judith Cárdenas Parra está muy triste por el retiro del aire de este excelente programa	Queja	Tardes Retro	1			
"... me sorprende que sólo a las 5:30 pm puedo ver Café con Aroma de Mujer, me encuentro hoy que soy fiel televidente que le cambiaron el horario, no estoy de acuerdo y quiero saber por qué el motivo del cambio..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... me parece que es injusto que lo saquen del aire..."	Queja	La Sartén Por el Mango	1			
"... Manifiesto mi inconformidad con el cambio de horario de Café con aroma de mujer. Debieron por favor esperar hasta terminarla Gracias..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... les presento mi inconformidad por el cambio de horario de Café con aroma de mujer..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... el presentador Marcelo Cesan, me parece horrible, pues si el invitado canta, el canta si el invitado cuenta chistes, él también cuenta chistes..."	Queja	Cuéntamelo Todo	1			
"...Veo con preocupación el manejo que se está dando al noticiero, donde cada día más se parece a rcn y caracol, por favor no entremos en la noticia amarillista..."	Queja	TA Noticias	1			
"...trabaja un niño. Es fomentar empleo a menores. O es hijo de algún personaje importante del canal".	Queja	Colas y Bigotes	1			
"...súbitamente cambiaron el horario..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...se le dio a los televidentes información absolutamente errónea sobre los medicamentos genéricos, tendiendo un manto de duda sobre su calidad y efectividad..."	Queja	Viva La Gente				
"...Quisiera saber porque han sacado del aire café con aroma de mujer que era transmitida a las 5.30 pm. Muchas gracias".	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"...quiero manifestar mi inconformidad por la suspensión del programa la sartén por el mango..."	Queja	Con Aroma de Mujer		1		
"...QUEDE MUY ABURRIDA, TOCARA VER LA PROGRAMACION POR YOUTUVE A MI ACOMODACION Y CUANDO PUEDA..."	Queja	Su médico en casa		1		
"...Que Lastima estas malas decisiones que se toman sin importar a quienes afectan".	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...Para ello hasta acomodé los horarios de trabajo para poder estar en casa a las 5:30 pm y verla; sin embargo, hoy me encontré con la noticia de que le cambiaron de horario..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...nos llevamos la sorpresa que la cambiaron de horario para las 11:00 am..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...No quiero desperdiciar mi tiempo mirando programas nacionales y creí q este tipo de situaciones incómodas y q generan gran disgusto sólo se presentaban en canales como RCN y Caracol,"	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...No me gusta este programa de TARDES RETRO. Devuélvanme mi programa TARDEANDO..."	Queja	Tardes Retro	1			
"...No me gusta este programa de TARDES RETRO. Devuélvanme mi programa TARDEANDO..."	Queja	Tardes Retro	1			
"...no entiendo la falta de seriedad de Teleantioquia cambiando los horarios de los programas..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...Me siento inmensamente triste pues llego a mi casa corriendo de la oficina a ver como todas las frías tardes Bogotanas, mi amada GAVIOTA, y veo con una gran tristeza que le cambiaron el horario..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...me parece una falta de respeto que la quiten sin dar un motivo o información del porque la quitaron y los muchos o pocos televidentes que la veíamos nos quedamos así nada más sin merecer terminar de verla..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"...me parece una falta de respeto con la teleaudiencia, creía que eso sólo pasaba en los canales privados de Caracol y RCN. Gracias por su atención".	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...los estudiantes de los grados 10° y 11° de la I.E. Santa Elena estuvieron filmando unas escenas para el canal Teleantioquia,.De forma verbal les dijeron que cada día se los pagarían por un valor entre $50.000 y $70.000... y luego les dijeron que solo les iban a pagar $25.000..."	Queja	El Olor a Azucena		1		
"...la era que está como presentadora muy mal vestida y peinada..."	Queja	Tardes Retro	1			
"...la directora Mabel informó que estaría allí Débora la serie y no aparece.....Puedo saber por qué la información está inexacta?..."	Queja	Play - TA	1			
"...inconformidad, molestia y que lo que opino por algo que sucedió ayer con la programación del canal. Ayer 30 de Agosto cerca de las 9:00 Pm está programado y en emisión la obra la puntica no más del Águila descalza,..."	Queja	Águila descalza	1			
"...Hoy quiero presentar mi inconformidad con respecto al cambio de la programación de CAFÉ CON AROMA DE MUJER,..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...haber cambiado TARDEANDO por este de RETRO, no fue buena decisión. Queremos a Viví de nuevo y a Machado..."	Queja	Tardes Retro	1			
"...es un maltrato con el televidente, al menos la hubieran trasladado media hora antes o media hora después..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...Deberían ponerla en un horario donde los que llevábamos la secuencia, podamos seguirla viendo..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...creo que a medida que van teniendo éxito, se olviden de respetar a sus televidentes, cuestión de fama, que realmente me desanima para seguir al canal, una buena tarde".	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...acerca de la manera como los señores periodistas del programa deportivo, conducen el programa..."	Queja	Súper Debate	1			

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"... Me decepciona que Teleantioquia haya caído en el mismo error de Caracol y RCN que no respetan al televidente y juegan con la programación rotándola en los horarios que se les da la gana sin importarles la opinión que tengamos"	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... han repetido el mismo programa en 4 ocasiones en el último mes..."	Queja	Su Medico en Casa		1		
"... Este cambio no respeta los derechos del televidente que ya venía siguiendo un programa televisivo en otro horario..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...es por esto que prefiero los canales europeos donde me deleito viendo programas culturales..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...es por esto que prefiero los canales europeos donde me deleito viendo programas culturales..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...cambiaron la programación y no se avisó con tiempo prudente..."	Queja	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... se comunicó lo siguiente: "ALCALDE CERRÓ EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS", con ocasión a esta expresión, se generaron diversas conclusiones o especulaciones por parte de los panelistas que dan a entender un actuar ilegal por parte de la Alcaldía..."	Reclamo	TA Noticias	1			
"En la emisión de hoy 28 de Noviembre concejo de redacción exactamente a las 6:30am, cuando uno de los presentadores entrevistaba al alcalde de Itagüí, se refirió de una manera despectiva y descalificante al Municipio de Bello, al preguntarle al alcalde que Itagüí que dicho Municipio había tenido muchos cambios porque inicialmente era el "Bello del sur"... (...) solicito las excusas públicas por parte del presentador".	Rectificación	- Teleantioquia Noticias			1	
"(...) La rectificación de la información transmitida en el noticiero del día 17 de octubre de 2019, en la que se entrevistan a tres personas que hacen manifestaciones injuriosas y parcializadas sobre la Empresa REDES Y EDIFICACIONES S.A..."	Rectificación	Hora 13 Noticias		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"... ejercemos la defensa de nuestro buen nombre y de nuestros actos o aclarando esta situación tan especifica que puede tergiversar los hechos, y es que en el centro estético SOFINA CLINICN nunca hubo un muerto en nuestros procedimientos..."	Rectificación	TA Noticias		1		
Veo televisión a través de TDT y nunca he podido sintonizar Teleantioquia. El canal está, pero siempre se ve un fondo negro. Qué debo hacer para lograr sintonizar?".	Solicitud	Tecnología		1		
"Que belleza felicitaciones por tan gran programación. Los he visto gran parte de la tarde Lun, 23:35 (...)	Solicitud	TDT -			1	
"Monteriano Córdoba (...) Solicitud de Permiso Cordial Saludo Por la parrilla de LA ASOCIACIÓN DE TELEVISIÓN COMUNITARIA TELESANJORGE (...) Nos conceda el permiso para la emisión de su canal. (...)	Solicitud	Otros -				1
"Me encanta... Los felicito que programación tan maravillosa... (...) Los felicito y me siento muy orgullosa de que este canal sea antioqueño nos están dejando por lo alto".	Solicitud	TDT -			1	
"Hola: Vivo en el barrio Laureles y desde hace 2 años uso normalmente mi decodificador TDT sin problemas con ningún canal. Hace un par de semanas el canal de Teleantioquia, aunque la señal es superior al 70%, no se puede ver (...)	Solicitud	TDT -				1
"Excelente el programa Mañanas ligeras, la verdad lo único malo que veo, Lady Noriega, "masticando chicle" ya que ella es una mujer muy linda, ¡pero eso si la hace ver feita! Felicitaciones por este programa".	Solicitud	TDT -			1	
"Es para informar q la tdt tiene 2 problemas 1 algunos tv Sony no la sintoniza y además los bloquea y fuera de eso tienen la hora retrasada".	Solicitud	TDT -			1	
"Cordial saludo. Me extraña mucho no haber vuelto a ver el programa de SU MÉDICO EN CASA conducido muy acertadamente por Jazmín Parra. Por favor me informan sobre mi inquietud anterior, (...)	Solicitud	Su Medico en Casa -			1	

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"Buenos días Veo con agrado en el sistema TDT otro canal de Teleantioquia HD2, eso es maravilloso, para cuándo lo tendremos ya emitiendo programación y contenido, Ya este canal está incursionando entre las grandes ligas. Felicitaciones y Feliz navidad"	solicitud	TDT -				1
"Buen, mi petición es acerca de una pregunta que me hicieron al aire, en el previo del partido por copa libertadores ante Delfín en 2018. quisiera ver nuevamente el video y la posibilidad de recibir una copia del mismo para los recuerdos familiares. Gracias."	Solicitud	Otros -				1
"... Requiero información sobre costos y tramite que debo realizar para acceder a una copia del informe noticioso titulado en la cuenta de YouTube de Teleantioquia..."	Solicitud	TA Noticias		1		
"(...) partícipe en un certamen de belleza Miss Plus Size Colombia y quede como la reina. Me gustaría que ustedes me dieran la oportunidad a través del medio de comunicación de llegar a las hermosas mujeres antioqueñas con el mensaje de amor propio. (...)	Solicitud	Teleantioquia Noticias -				1
"(...) en el municipio de Dabeiba la señal que ustedes tienen es de tan poca cobertura por no decir mala, y ahora ya con la llegada de la señal digital terrestre tdt, nosotros los Dabeibanos nos sentimos excluidos de mucha información (...)	Solicitud	TDT -				1
"(...) El próximo 8 y 9 de mayo de 2020 celebraremos la tercera versión del Torneo Juvenil de Robótica - TJR en la Universidad EAFIT (lugar por confirmar). Donde niñas, niños y jóvenes competirán por ser los mejores en robótica (..) La presente tiene como objetivo invitar a su empresa a participar en este proyecto educativo ya sea con una donación (...)	Solicitud	Otros -				1
"(...) solicit0 la posibilidad de retransmitir su canal a nuestra App "Tv Radio Colombia", que se encontrará muy pronto en la PlayStore, (...) solo queremos saber si es posible nosotros tomar la acción de poder mostrar su contenido en nuestra App. De ante mano le agradecemos por su tiempo."	Solicitud	Otros -				1

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Buenas noches para informar que estamos sin señal desde el martes entre el municipio de Carepa tal Reposo gracias..."	Solicitud	Tecnología		1		
"En atención a la petición enviada a este Ministerio por la usuaria Ximena Trillos Sanchez donde solicita se revise el contenido del episodio "Automedicación: ¿Buena o mala?" emitido en el programa "Viva la gente" del canal Teleantioquia, le instamos muy amablemente allegar a la Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud la grabación del mencionado episodio que fue emitido a la comunidad (...)"	Solicitud	Viva la Gente -			1	
"Acudo a usted para solicitarle su colaboración con el Programa de la Dra. Mery Alvarez ya que, en diciembre de 2017, sufrí una caída en la calle y me fracturé piezas dentales. (...)	Solicitud	Teleantioquia		1		
"(...) Copia de las pautas publicitarias contratadas a favor de la campaña política del señor Santiago Gomez Barrera...	Solicitud	Teleantioquia		1		
(...) Brindar el estudio del espacio de participación televisiva para el Movimiento Ríos Vivos bajo criterios de Teleantioquia..."	Solicitud	Contenidos		1		
"Para Comentarle q en Guarne vereda la Hondita. Nos entran todos los canales menos teleantioquia por la tdt. Muchas gracias.	Solicitud	Tecnología		1		
"Buenas Tardes. Me dirijo a ustedes por este medio para manifestar las irregularidades q se presentan al momento de aspirar por un subsidio al desempleo en la caja de compensación Comfama.".	Solicitud	Hora 13 Noticias -				1
"... prestamo de una carpa 4x4 para armar el pesebre durante el mes de diciembre..."	Solicitud	Gerencia Teleantioquia		1		
"... por que en el Consejo de Redacción hoy presentan a la Sra. Daniela Velez como la nueva Concejal mas votada con 20 mil votos, ..."	Solicitud	TA Noticias		1		
"... nos pueden indicar si hay algún tipo de problema, por ejemplo en la repetidora del Padre Amaya, ya que la señal estaba bien y hace unos 6 días está intermitente..."	Solicitud	Emisión y Transmisión de		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
		Teleantioquia				
"... estamos implementando una plataforma tecnológica IPTV en Colombia y estamos interesados en incorporar su señal, por lo que nos gustaría saber que necesitamos para poder obtenerla (...)"	Solicitud	Contenidos		1		
"...Soy el agente de tránsito del municipio de San Rafael , acabé los titulares, la verdad me gustaría que ustedes escucharan de primera mano lo que ocurrido..."	Solicitud	TA Noticias		1		
"... El candidato Guerra, ficha por el Uribismo para la gobernación de Antioquia expresó en este medio que los docentes rurales de Antioquia trabajan solo hasta las diez de la mañana porque, según él, no tienen más qué hacer dado que usan metodologías y didácticas obsoletas y no tienen recursos actualizados..."	Solicitud	TA Noticias		1		
"Buenos días. para reportar que se presenta intermitencia en la señal de TDT en Sonsón, la señal llega se ve imagen por 2 segundos y inmediatamente se va y regresa a los otros dos segundos o tres. agradezco inmensamente la solución a este problema	Sugerencia	Más allá del tiempo -			1	
"buenos días o tardes. soy un fiel televidente de todos los programas de Teleantioquia y (...) no me parece que la presentadora invitada de destino paisa (...) mal vestida y tan mal hablada(...)".	Sugerencia	Destino Paisa -			1	
"(...) el día de ayer 03/12/2019 a las 11+00 en la transmisión del noticiero, la niña del recuadro o la intérprete de señas estaba haciendo de todo menos su labor, (...) sería bueno verificar que es lo que pasa porque esto daña la imagen del canal y es confuso para uno como televidente, (...)	Sugerencia	Teleantioquia Noticias -				1
Los personajes propios de programas de cocina deben dar ejemplo con la vestimenta adecuada, vr gr, gorro, tapaboca, delantal..."	Sugerencia	Aroma de Mujer		1		
"Pedimos encarecidamente que tengan en cuenta para este programa los ilustres personajes que ha parido la tierra del maíz Joaquín Antonio Uribe	Sugerencia	Más Allá del Tiempo		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Pablo Jaramillo Jaramillo María Martínez de Nisser Gracias".						
"... ¿Que pasó con Viviana Osorio? Sería más ameno el actual programa con ella porque les doy sincera los dos presentadores nuevos nada que ver. Mil gracias por su atención	Sugerencia	Tardes Retro	1			
"... Por favor quite ese fondo musical que atormenta y distrae al oyente. Al principio ok. Ya después elimínelo. Le quita seriedad. Sergio Ochoa".	Sugerencia	El Gran Debate		1		
"... este correo es con el fin de manifestar la inconformidad con dos de los presentadores de este programa..."	Sugerencia	Tardes Retro	1			
"...sólo quería hacer una connotación, respecto del lenguaje de algunas periodistas..."	Sugerencia	Mañanas Lijeras	1			
"...porque la cambiaron de horario y solicitarles que busquen una alternativa para solucionar el inconveniente que nos han causado..."	Sugerencia	Café Con Aroma de Mujer		1		
"...no nos parece aceptable que empiecen por usar DIMINUTIVOS EN ELOS NOMBRES DE LOS DEMAS. Hoy, varias veces en un magazine de la mañana..."	Sugerencia	Mañanas Lijeras	1			
"...No me gusta este programa de TARDES RETRO. Devuélvanme mi programa TARDEANDO..."	Sugerencia	Tardes Retro	1			
"...No me gusta este programa de TARDES RETRO. Devuélvanme mi programa TARDEANDO..."	Sugerencia	Tardes Retro	1			
"...No me gusta este programa de TARDES RETRO. devuélvanme mi programa TARDEANDO..."	Sugerencia	Tardes Retro	1			
"...No me gusta este programa de TARDES RETRO. devuélvanme mi programa TARDEANDO..."	Sugerencia	Tardes Retro	1			
"...muchas personas, con quienes he hablado, se desestimulen ya que tienen que interrumpir su agenda para ver un programa muy cortico..."	Sugerencia	Café Con Aroma de Mujer		1		

INFORME DE LAS - PQRSFD - RECIBIDAS Y RESPONDIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019 EN TELEANTIOAUIA						
COMENTARIO	**TIPO**	**PROGRAMA**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
"...me llamó la atención que todo el programa mencionaran a don COROLIANO, cuando toda la vida hemos oído y leído que el nombre del señor era CORIOLANO Amado..."	Sugerencia	Más Allá del Tiempo	1			
"...MAR, 11:32 Yibe Juan Sierra siempre sentado en el descansa brazo del mueble, parte de mala educación..."	Sugerencia	Mañanas Lijeras	1			
"...el motivo para que muchas personas, con quienes he hablado, se desestimulen ya que tienen que interrumpir su agenda para ver un programa muy cortico..."	Sugerencia	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... porque la cambiaron de horario y solicitarles que busquen una alternativa para solucionar el inconveniente que nos han causado..."	Sugerencia	Café Con Aroma de Mujer		1		
"... Agradecemos que estos cambios sean con previo aviso para que las personas se programen".	Sugerencia	Café Con Aroma de Mujer		1		
°... No me parece conforme el hecho de pasar en un horario diurno el programa de "Javis Predice"..."	Sugerencia	Javis Predice				

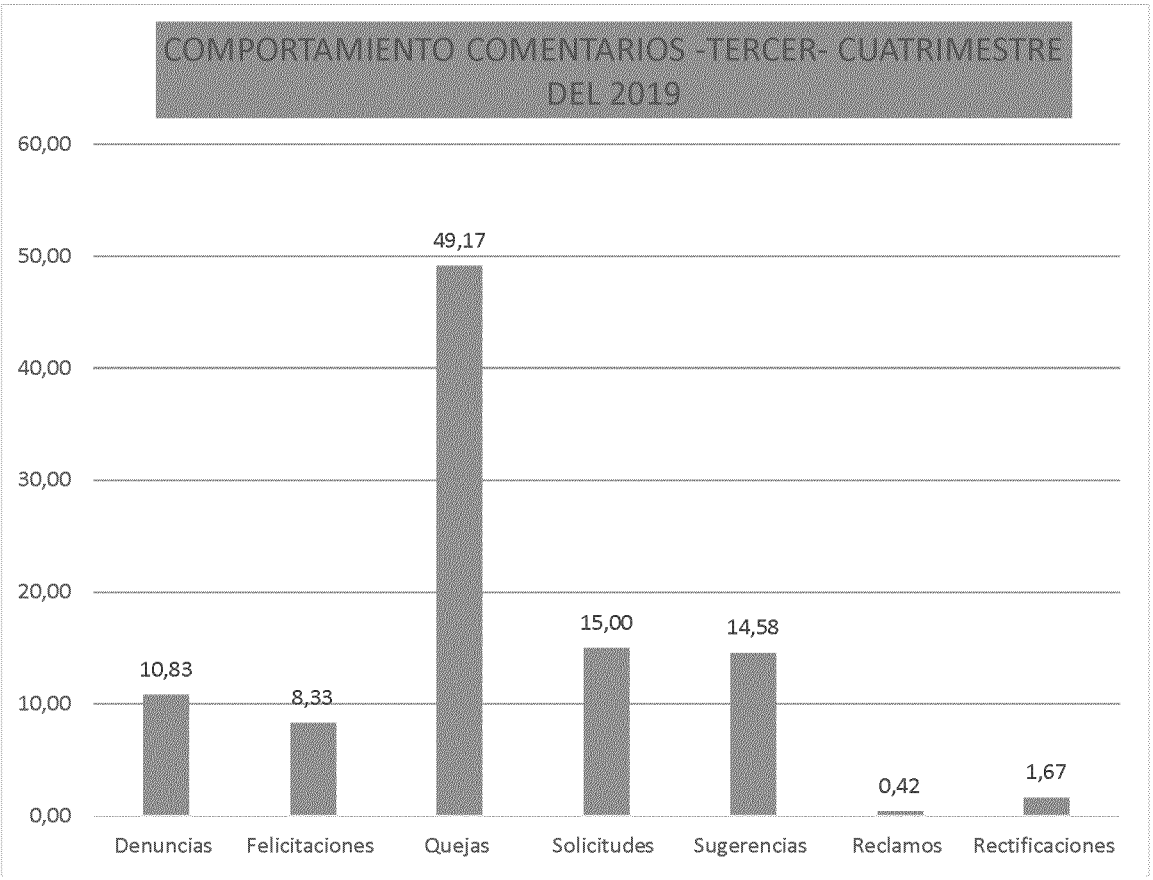
Fuente: Secretaria General

Tabla 4: Resumen de los comentarios recibidos y respondidos en Teleantioquia en el tercer cuatrimestre del 2019

RESUMEN COMENTARIOS TERCER- CUATRIMESTRE DEL 2019		
COMENTARIOS	**No.**	**%**
Denuncias	26	10.83
Felicitaciones	20	8.33
Quejas	118	49.17
Solicitudes	36	15.00
Sugerencias	35	14.58
Reclamos	1	0.42
Rectificaciones	4	1.67
Total	**240**	**100.00**

Fuente: Secretaria General

Gráfico 1: Comportamiento comentarios recibidos respondidos en Teleantioquia el tercer cuatrimestre del 2019.



Fuente: Secretaria General

OBSERVACIÓNES:

En el Informe cuatrimestral de las PQRSD presentado hasta el 31 de diciembre del 2019 a Teleantioquia, se atendieron 240 colmentariosdentro de los cuales sobresale las quejas y las solicitudes 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 ciudanía 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 rectificaciones, fueron enviadas a los responsables para que determinen su pertinencia y si es del caso se tomen las medidas de mejoramiento.
6. Las denuncias se les dio el traslado correspondiente, para que sean atendidas por los responsables aludidos.
7. 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.
8. Estudiar la posibilidad de colocar la asistente administrativa del noticiero tiempo completo.
9. Fortalecer el servició de atención al ciudadano especificando sus roles y competencias
10. Establecer un control a las denuncias públicas que se reciben, para garantizar la atención la trazabilidad y el archivo.
11. 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, de debe mantener organizada y bien presentada.

PROPUESTAS:

Se recomienda 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 un convenio con la copropiedad para ubicar la oficina de recepción y atención a la comunidad de Teleantioquia, en el hall contiguo al punto de recepción de la copropiedad, ya que este es el primer contacto de la comunidad con el canal, y desde ahí, se podría proyectar aún más la buena imagen del Canal.

En caso de ser acogida la propuesta anterior, controlar más el ingreso del público a las instalaciones de Teleantioquia, por el cubo donde funciona actualmente la recepción y el consejo de redacción, para mejorar la vulnerabilidad de riesgos de hurto, la seguridad del Canal y la buena imagen del Canal

Uno de los ingresos al cubo es por el parqueadero, entrada que es controlada por un vigilante, éste debería llevar un protocolo de control de ingreso más riguroso, ojalá un equipo tecnológico, con nombres y cedula de las personas vinculadas, que posibilite registrar los nombres y documento de identidad de la persona no vinculada en el canal para tener, el registro y control de los mismos

Hacer un estudio de vulnerabilidad de los riesgos de hurto y seguridad del SER de Teleantioquia, ya que el ingreso por el cubo, se podría mejorar las 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.

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 Segund	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

OBSERVACION

De siete extensiones habilitadas por Teleantioquia para responder por medio de la línea del conmutador 356 99 00, 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 356 99 00 - 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

OBSERVACIÓN

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 Noticierio 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.

Cordialmente,

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