

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 19 de febrero de 2021

2021300203

PARA: Uriel Hernando Sánchez Zuluaga
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Tercer
Cuatrimestre año 2020

En cumplimiento, al Plan de Acción de la Dirección de Control Interno y con fundamento en el Decreto 124 de 2016 y La ley 1474 del 2011, se presenta el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se verifica el estado de cada uno de los siguientes componentes:

El mapa de riesgos, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, el estado de los mecanismos de atención al ciudadano, mecanismos de transparencia y acceso a la información y las medidas adicionales implementadas en Teleantioquia vigentes en el tercer cuatrimestre del año 2020.

Se adjunta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Cordialmente,



RAMIRO VÉLEZ TOBÓN

Copia Document: Página web y Comité de Gerencia
Proyectó: Ramiro Vélez Tobón.
Radicó: Nelcy del Socorro Gómez Arismendy.

INFORME

DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO – TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020

REALIZADO

POR EL EQUIPO

DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

TELEANTIOQUIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

FEBRERO AÑO 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	4
4. NORMATIVA DE REFERENCIA	5
5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
6. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
6.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción	7
6.1.1 Observaciones, con base al seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el tercer cuatrimestre del año 2020, el cual no se ha actualizado desde el tercer cuatrimestre del año 2019.....	220
6.1.2 Recomendaciones al Mapa de Riesgos.....	23
6.2 Tercer Componente: Racionalización de Trámites:.....	23
6.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas	24
6.3.1 Recomendación.....	26
6.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano	27
6.4.1 Medios de Atención a la Ciudadanía	29
6.4.2 Comentarios atendidos en el tercer cuatrimestre del año 2020	30
Gráfico 1: Comparativo porcentual comentarios tercer cuatrimestre años 2019-2020.....	70
6.5 Componente Cinco: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	70
7. INICIATIVAS ADICIONALES.....	72
7.1 Observaciones Generales:	72
7.2 Propuestas Generales:.....	74

1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo del plan de acción de la Dirección de Control Interno, y en cumplimiento a lo estipulado en la normativa vigente.

Aplicando la metodología establecida 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 2020.

2. OBJETIVOS

Hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia en el tercer cuatrimestre del año 2020.

Revisar los riesgos, definidos y evaluados por los dueños de los procesos de Teleantioquia, para identificar su estado de avance.

Verificar si se cumple con la Racionalización de Trámites, garantizando la atención oportuna a la ciudadanía.

Constatar si se ha realizado la rendición de cuentas, como lo establece la normativa vigente.

Verificar el estado de los mecanismos de atención al ciudadano y visibilizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.

Revisar el estado de los mecanismos ofrecidos por Teleantioquia, para garantizar la transparencia y acceso a la información.

Identificar si en Teleantioquia se han implementado medidas adicionales, para atender a la ciudadanía.

3. ALCANCE

Verificar el estado del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, actualizado y monitoreado por los responsables de cada uno de los componentes que lo conforman, desde el primero de septiembre hasta el 31 de diciembre del año 2020.

4. NORMATIVA DE REFERENCIA

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

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Coordinación de Planeación, aplicando la metodología *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - versión 2”*.

5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

La Dirección de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2020.

Teniendo en cuenta que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que tiene una metodología específica para su implementación, con parámetros y soportes normativos propios y que no obliga a las entidades a 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

f) Mecanismos adicionales implementados en Teleantioquia.

Para implementar las anteriores políticas se requiere:

- ✓ Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de Teleantioquia.
- ✓ Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que se formulen sus observaciones y propuestas correspondientes.
- ✓ Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante la página web.
- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse cuatrimestralmente.
- ✓ Debe publicarse a más tardar los 10 siguientes días de cada cuatrimestre.
- ✓ A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración, monitoreo y consolidación.
- ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo de trabajo, propondrán las acciones de mejora que consideren pertinentes.
- ✓ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de gestión o planes institucionales
- ✓ Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción.

Aspectos a Tener en Cuenta:

Publicación y monitoreo: Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe publicar a más tardar 15 días después de cada cuatrimestre en la página web de Teleantioquia.

Cada responsable, iniciará la ejecución de las acciones de mejora, contempladas en cada uno de sus componentes con el apoyo y asesoría del Coordinador de Planeación, quien debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para garantizar su actualización y efectividad.

La Alta Dirección: es responsable de garantizar, que las recomendaciones que arroje el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, sirva de instrumento de gestión y de control

Aplicación: Con base en el “Artículo 5. del Decreto 1537 de 2001, estipulan que las oficinas de control interno o quien haga sus veces debe verificar, evaluar y controlar el mapa de riesgos de la entidad que le corresponda

Para lo anterior se deben documentar y aplicar las Estrategias para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2; así:

6. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

6.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción

Teniendo en cuenta que Teleantioquia mediante la Resolución 35 del 12 de junio del 2015, identificó 65 riesgos inmersos en 10 procesos institucionales; se constituyen en la base para que permanentemente cada líder del proceso donde se identificaron riesgos, los monitoree, ajuste y actualice con la asesoría de la Coordinación de Planeación.

La Dirección de Control Interno cuatrimestralmente le hace seguimiento, verifica su estado y publica el informe de seguimiento en la página web de Teleantioquia.

Por lo anterior en la siguiente tabla, se verifica que zona de riesgo ha tenido avance la mitigación por los responsables con el apoyo de la Coordinación de Planeación.

Tabla No 1. Subcomponentes, actividades, fecha de verificación y avances del mapa de riesgo vigente en Teleantioquia a tener en cuenta.

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 1. Política Integral de Administración de Riesgos	1.1: Difundir la Política de Administración del Riesgos en Teleantioquia, la cual fue aprobada en Comité de Gerencia mediante la Resolución 35 del 12 de junio del 2015, en el sistema interno denominado Document y en la página web del Canal; en la que se establece la obligatoriedad de socializar en la inducción y reinducción de los empleados de Teleantioquia.	31/12/2020	Se hospeda en el Campus de Formación Virtual al que tienen acceso todos los empleados del Canal	Coordinación Planeación

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1: Realizar talleres a los equipos operativos de los 10 procesos sobre la gestión del riesgo de corrupción en Teleantioquia con la asesoría y acompañamiento de Planeación.	31/12/2020	Revisión con los líderes de los procesos, ajustes y actualización. Se consolidó el mapa de riesgos y se colocó en la página web	Responsable del proceso y la Coordinación 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.			
	2.3: Consolidar el Mapa de Riesgos de Teleantioquia y se publica en la página web del Canal.			
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.	31/12/2020	Se publicó en la página web en el mes de enero Se divulga en la página web se divulgó en enero del 2020	Responsable del proceso y la Coordinación Planeación
	3.2: Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de Teleantioquia, para conocimiento y control al interior de la entidad.			
	3.3: Realizar la divulgación a través de la página web del Canal.			
Proceso 4: Monitoreo o revisión	4.1: Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.	31/12/2020	Se realiza cada que sea necesario	Responsable del proceso y la Coordinación Planeación
Proceso 4: Monitoreo o revisión	4.2: Realizar el monitoreo al mapa de riesgos con los responsables de los procesos a través de la autoevaluación.	31/12/2020	Se realiza cada que sea necesario Estado del mapa de riesgos	Responsable del proceso y la Coordinación Planeación Responsable del proceso y la Coordinación 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.			
Proceso 5: Seguimiento	5.1: Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos en la normativa vigente	31/12/2020	Página Web de Teleantioquia	Dirección de Control Interno

Tabla No.2. Seguimiento al plan anticorrupción de Teleantioquia en el tercer cuatrimestre del año 2020.

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – TERCER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO					VARIACIÓN
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	
Contenidos	Asignación de espacios en la rejilla, con tiempos no autorizados para su emisión	La Profesional de programación, la Tecnóloga Comercial y la Técnica de Cartera, se reúnen mensualmente, para hacer un control detallado de todos los espacios que se emitieron en la parte de la programación del Canal, para evidenciar inconsistencias y hacer los ajustes pertinentes, lo cual se registra en las actas correspondientes.	20%	10%	5%	5%	5%	0%
Contenidos	Utilizar los contenidos para publicidad sin que genere un beneficio institucional sino particular	Se envían comunicaciones a los Directores de Programas y comerciales donde se especifica que la única pauta que puede salir es la que se encuentre ordenada	15%	10%	5%	5%	5%	0%
Contenidos	Utilización de 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%
Nuevos medios	Monetización de contenidos en la red cuyos derechos pertenecen a Teleantioquia	En el contrato de vinculación de los empleados de Teleantioquia, en la cláusula segunda de prohibiciones y en la cláusula 10 de prohibiciones, está claramente descrito las obligaciones de confiabilidad, que cada uno de los empleados firma con el Canal.	30%	20%	10%	10%	10%	0%

**SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA –
TERCER CUATRIMESTRE - 2020**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Nuevos medios	Uso inadecuado de los permisos de la plataforma web, para modificar o extraer información confidencial del Canal	En el contrato de vinculación de los empleados de Teleantioquia, en la cláusula segunda de prohibiciones y en la cláusula 10 de prohibiciones, está claramente descrito las obligaciones de confiabilidad, que cada uno de los empleados firma con el Canal, además cada vez que se renueva el equipo de nuevos medios, se cambia las claves de acceso para garantizar la seguridad y control de las actuaciones de los empleados.	15%	10%	5%	5%	15%	-150%
Creativos	Elaboración de piezas de comerciales para terceros con fines lucrativos	Siempre se elabora el formato de orden de producción y se entrega a los tecnólogos del equipo de creativos .	10%	10%	5%	5%	15%	-150%
Mercadeo	Mala utilización de los elementos de merchandising para obtener beneficios particulares	Se verificó los registros y firmas en los formatos establecidos, se diligencian correctamente con la autorización de la Coordinadora de producción Implementación de órdenes de producción para mantener controlado el flujo de trabajo de los servidores públicos.	15%	0%	10%	10%	10%	0%
Mercadeo	Aprovechamiento de recursos financieros para fines particulares	la adjudicación se hace por invitación en sobre sellados, los cuales se abren con presencia de personal de mercadeo y la jurídica, se verifican especificaciones y precios y se escoge la más conveniente teniendo en cuenta los ítems que se exigen.	20%	10%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Abuso de los eventos propios del Canal para alcanzar objetivos personales	Se consultó el estado de este riesgo y se encontró que no se configura riesgo en este momento. Dada las circunstancias actuales si existe la probabilidad que se presente este riesgo	20%	0%	5%	5%	5%	0%

**SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA –
TERCER CUATRIMESTRE - 2020**

PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO					VARIACIÓN
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	
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 para fines	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 los términos y condiciones en los convenios	Todos los convenios son realizados por la dirección y la abogada de la jurídica cumpliendo toda la normativa del Manual de contratación. En el Comité de Gerencia se aprobó no hacer convenios.	5%	5%	5%	5%	5%	0%
Mercadeo	Recibir comisiones por convenios comerciales	Desde el área de mercadeo no se realizan negociaciones monetizadas y los convenios en contraprestación están totalmente regulado y controlados. En el Comité de Gerencia se aprobó no hacen convenios.	20%	10%	0%	0%	5	-100%
Comunicaciones	Suministrar información a terceros sin una autorización	Implantación de la reglamentación de la protección de datos.	15%	10%	10%	5%	15%	-150%
Comercialización	Favorecimiento a los anunciantes para dar permisos o descuentos 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%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – TERCER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO					VARIACIÓN
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	
Comercialización	Omisión de ordenación de la pauta u ordenación incorrecta	Los procesos que existen minimizan ese riesgo, ya que se controla mediante una herramienta virtual, solo en casos especiales se hace manualmente, pero con la debida autorización y controles establecidos.	15%	5%	5%	5%	15%	-150%
Gestión tecnológica	Acceso a la información confidencial de los diferentes procesos para	Se aplican las políticas establecidas en teleantioquia y las normas legales y técnicas que rigen el sector tecnológico y de las comunicaciones .	10%	8%	2%	2%	10%	-500%
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 para uso personal o beneficio de un tercero	En el proceso pago de garantía tecnológica de licencias Microsoft, que permite tener vigente ante cambio de versiones, los productos amparados bajo ésta garantía	10%	8%	1%	1%	10%	-1000%
Gestión tecnológica	Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	Sistemas de información con el debido contrato de mantenimiento y acceso restringido, con esquema de seguridad de ingreso por perfil a usuarios.	10%	8%	1%	1%	10	-1000%
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%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – TERCER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO					VARIACIÓN
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	
Gestión jurídica	Apropiación indebida de recursos	Se ejerce el control jurídico y con lista de chequeo se revisa cumplimiento de los requisitos. Desde Secretaría 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%
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%
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%

**SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA –
TERCER CUATRIMESTRE - 2020**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión jurídica	Inasistencia o audiencias permitiendo el vencimiento de términos en instancias judiciales	Semanalmente se revisa el estado de los procesos existentes en los juzgados, donde se verifica las audiencias programadas para tenerlas en cuenta en el cronograma de audiencias.	10%	5%	5%	5%	5%	0%
Gestión financiera	Peculado derivado del hurto de dinero, cometido por las personas que administran los dineros de la entidad en el proceso financiero	Se actualizó la Resolución de tesorería, donde se plasmó que la tarjeta de crédito se destruye y todas las transacciones se hacen virtualmente, maneja efectivo, todas las compras y pagos deben ser autorizados por el Director de Operaciones, el computador de tesorería debe ser fijo no portátil, la caja fuerte está en un lugar no visible, la única clave de acceso la tiene la profesional de tesorería, los cheques tienen firma dual registrados con criterios de seguridad en el banco se constituyó una póliza de manejo global por Hurto de por 250.000.000, se está cotizando para implementar una póliza de riesgo financiero, se circulariza la cartera mensualmente con los bancos y proveedores para verificar que los saldos coincidan. Se adelantaron dos arcos y las conciliaciones bancarias.	20	15	10%	10%	20	-100%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	Antes de pagar la factura el supervisor del contrato lleva un control de ejecución de gastos, donde verifica que el bien o servicio cumple con todos los requisitos exigidos en el contrato o en la orden de compra.	20%	15%	10%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	* Desagregación de funciones (vendedor - emisión - facturación - cartera), * Control de parrilla versus facturación, * Control de pauta versus facturación, * Ordenación de pauta por parte de las comercializadoras	20%	15%	10%	10%	10%	0%
Gestión financiera	No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	* Control de las comercializadoras que velan que la pauta se facturó porque el pago de las comisiones se hace sobre recaudo	20%	15%	10%	10%	10%	0%

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – TERCER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO					VARIACIÓN
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	
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 financiera	No realizar gestión de cartera	* Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* Se presenta a la junta informes de cartera	20%	15%	10%	10%	20%	-100%
Gestión financiera	No realizar gestión de cartera	* 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 servicios contratados por el Canal beneficiando a un tercero	Mediante la Resolución de Tesorería, se definieron las políticas entre ellas el no manejo de dinero, destrucción de la tarjeta de crédito, póliza de manejo, se colocó caja fuerte.	20%	15%	10%	10%	10	0

**SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA –
TERCER CUATRIMESTRE - 2020**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financiera	Uso indebido de los dineros o recursos, a través de la utilización de servicios contratados por el Canal beneficiando a un tercero	*Manual de contratación, *Desagregación de funciones, * Supervisores asignados a la vigilancia de los contratos	20%	15%	10%	10%	10	0%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	Se implementó una matriz donde se hace seguimiento y control de accesos y permisos al sistema de información contable; en tablas de Excel, software de órdenes de compras y cotizaciones, el servidor institucional y en el módulo DMS, los permisos de acceso los asigna el Director de Operaciones Con el Coordinador de Tecnología, donde cada usuario es responsable del registro, custodia, razonabilidad y manejo del sistema de información bajo su responsabilidad,	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Permisos de acceso a los sistemas de información	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Desagregación de funciones	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Contador responsable de la preparación de la información	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	*Control interno contable implementado	10%	10%	5%	5%	10%	-100%

**SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA –
TERCER CUATRIMESTRE - 2020**

PROCESO	RIESGO	SEGUIMIENTO						
		ACCIÓN DE CONTROL	ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	VARIACIÓN
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Auditores externos	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Procedimientos y políticas documentadas	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Personal que prepara la información competente	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Análisis de información estadística	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión financiera	Manipulación de información financiera	* Políticas contables bajo el marco normativo.	10%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	Se verifico el cumplimiento del procedimiento establecido y se cumple a cabalidad, se hace seguimiento con base en el contrato inicial y al momento de recibir el bien se compara los precios del contrato con las facturas recibidas y no se admite variación, sopena de una justificación aceptada por el supervisor.	20%	10%	5%	5%	10%	-100%
Gestión administrativa	Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	* Bienes custodiados	20%	10%	5%	5%	10%	-100%

**SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA –
TERCER CUATRIMESTRE - 2020**

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

SEGUIMIENTO: AL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE TELEANTIOQUIA – TERCER CUATRIMESTRE - 2020								
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	SEGUIMIENTO					VARIACIÓN
			ABRIL 2018	AGOSTO 2018	DICIEMBRE 2018	ABRIL 2019	AGOSTO 2019	
Realización y producción	Alterar el reporte de la nómina para mejorar los ingresos o disminuir el tiempo efectivamente laborado	El técnico de Producción con base en los requerimientos de los productores o realizadores elabora la programación donde queda explícito los recursos técnicos y humanos. A su vez los productores elaboran un check list (formato) que es aprobado por la Directora de Producción, donde se analizan las horas de citación, montaje, producción, desmontaje y descarga de equipos. quincenalmente el Técnico de producción realiza un informe donde notifica las cantidades de horas laboradas del personal y este debe tener la aprobación de la directora.	10	5	5	5	10%	-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%
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%	10%	-100%
Realización y producción	Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	En los contratos del personal de Teleantioquia se estipula una cláusula de exclusividad para que ningún empleado del canal utilice los equipos fuera de Teleantioquia. Además, para sacar los equipos del almacén deben tener una autorización escrita desde la Dirección de producción.	15%	10%	5%	5%	5%	0%

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

Fuente: Coordinación de Planeación

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

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

RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
1. Utilización de las licencias para uso personal o beneficio de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicación de las políticas establecidas, ✓ Pago de garantía tecnológica de licencias Microsoft. ✓ Sistemas de información con el debido contrato de mantenimiento y acceso restringido
2. Apropiación indebida de recursos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ejerce el control jurídico y con lista de chequeo se revisa cumplimiento de los requisitos ✓ El responsable de la adquisición formula los pliegos requisitos necesarios y realiza la convocatoria, aplicando el manual de contratación vigente.
3. No facturar o facturar por menor valor, buscando beneficiar a un tercero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antes de pagar la factura, el supervisor del contrato lleva un control de ejecución de gastos. ✓ Control de parrilla versus facturación, Control de pauta versus facturación, Ordenación de pauta por parte de las comercializadoras. ✓ Control de las comercializadoras que velan que la pauta se facturó porque el pago de las comisiones se hace sobre recaudo
4. No realizar gestión de cartera	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las comercializadoras y los vendedores apoyan la gestión de cartera ✓ Se cuenta con sistemas de información para la recuperación de cartera ✓ Se cuenta con personal en el área jurídica para el cobro pre jurídico y jurídico ✓ Se presenta a la junta informes de cartera ✓ Se cuenta con un comité de cartera
5. Manipulación de información financiera	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se implementó una matriz donde se hace seguimiento y control de accesos y permisos al sistema de información contable ✓ Permisos de acceso a los sistemas de información ✓ Desagregación de funciones ✓ Contador responsable de la preparación de la información ✓ Control interno contable implementado ✓ Auditores externos ✓ Procedimientos y políticas documentadas ✓ Personal que prepara la información competente ✓ Análisis de información estadística ✓ Seguimiento de información por parte de la Junta y Comité de Gerencia ✓ Políticas contables bajo el marco normativo.
6. Aprovechamiento personal o para un tercero de los bienes de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se hace seguimiento con base en el contrato inicial y al momento de recibir el bien se compara los precios del contrato con las facturas recibidas y no se admite variación, ✓ Bienes custodiados ✓ Procedimiento de entrega y recepción de almacén ✓ Inventarios periódicos ✓ Inventarios devolutivos inventariados.

RIESGO	ACCIONES DE CONTROL
7. Uso de los equipos tecnológicos del canal para atender requerimientos propios o de otros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En los contratos del personal de Teleantioquia se estipula una cláusula de exclusividad para que ningún empleado del canal utilice los equipos fuera de Teleantioquia. ✓ Hay una política de viáticos donde se regula y controla este recurso, el cual es autorizado por la Directora de Producción.

6.1.1 Observaciones, con base al seguimiento del estado del Mapa de Riesgos, en el tercer cuatrimestre del año 2020, el cual no se ha actualizado desde el tercer cuatrimestre del año 2019.

En el seguimiento al mapa de riesgos valorados por la Coordinación de Planeación en el tercer cuatrimestre del 2019, se ajustó la columna de variación de esta matriz a los sesenta y cinco (65) riesgos, donde:

Cuarenta y dos (42) riesgos se muestran con una variación porcentual negativa, lo cual se hizo para generar alertas tempranas, dejando unos porcentajes razonables de monitoreo.

Veintitrés (23) Riesgos se valoraron en cero porque en dicho periodo no tuvieron ninguna variación.

Nota: 1 Evaluando los controles y los resultados obtenidos en el seguimiento al Mapa de Riesgos, en el primer cuatrimestre del año 2020 en Teleantioquia, la Coordinación de Planeación tenía programado revisar y actualizar las políticas y el mapa de riesgos en el mes de marzo del 2020, lo cual no se hizo y se informó que durante el tercer cuatrimestre del 2020 se realizarán dichas actualizaciones.

Nota 2. Evaluando los controles y los resultados obtenidos en el seguimiento al Mapa de Riesgos, en el segundo cuatrimestre del año 2020 en Teleantioquia, la Coordinación de Planeación tenía programado revisar y actualizar las políticas y el mapa de riesgos en el transcurso del tercer cuatrimestre del año 2020, lo cual sigue pendiente, a la hasta la fecha no se ha actualizado.

Nota 3. Evaluando los controles y los resultados obtenidos en el seguimiento al Mapa de Riesgos, en el tercer cuatrimestre del año 2020 en Teleantioquia, la Coordinación de Planeación tenía programado revisar y actualizar las políticas y el mapa de riesgos en el transcurso del tercer cuatrimestre del año 2020, lo cual sigue pendiente, a hasta la fecha no se ha actualizado

Nota 4. 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 FUTIC y de la Dirección Operativa, lo anterior aumenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo de "hurto", dado que la Profesional Financiera - Tesorera antes no manejaba dinero 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, lo cual aumenta, máxime que por directriz del Director Operativo debe guardar y responder también por el efectivo de la caja menor. La anterior observación sigue igual hasta el 31 de agosto del año 2020.

6.1.2 Recomendaciones al Mapa de Riesgos

Analizar los riesgos identificados en tesorería, ya que la Dirección de Control Interno - infiere que, dada las responsabilidades, la concentración de actividades en una sola persona aumenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo de "de Hurto entre otros".

En lo posible, evaluar y ajustar los riesgos antes del primer cuatrimestre, es decir antes del 30 de abril del año 2021

Cada empleado es responsable de su proceso, procedimiento o actividad y debe autoevaluar los riesgos bajo su responsabilidad e identificar la probabilidad de su ocurrencia, para identificarlo, establecer las medidas de monitoreo y control, para evitarlo, prevenirlo o mitigarlo.

Seguir atentos a la identificación, actualización y monitoreo de los riesgos, para valorados, mitigarlos y controlarlos con la debida oportunidad y así evitar su ocurrencia.

6.2 Tercer Componente: Racionalización de Trámites:

Teleantioquia en atención a la Ley 962 del 2005 Antitrámite, ha definido e implementado lo siguiente:

- No se rechazan las solicitudes por errores de ortografía, mecanografía u operaciones aritméticas.
- Se reciben PQRSD a los niños.
- Se atiende a toda la comunidad, incluyendo los infantes, mujeres en gestación, adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.
- Se reciben PQRSD en medios electrónicos – correos electrónicos y la página web

- No se exige huella dactilar en la firma de documentos públicos
- No se exige autenticaciones a los funcionarios públicos

El acta de la junta, la firma el Gerente y quien actué como secretario.

6.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas

La Dirección de Control Interno al verificar en la página web, el estado de la rendición de cuentas por parte del Gerente de Teleantioquia, verifica que el 28 de agosto del 2020 se publicó la rendición de cuentas del primer semestre del año 2020.

Lo anterior con fundamento en el Artículo 78 de la Ley 1474 del 2011 y el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015.

Los temas rendidos fueron:

- Defensa Jurídica
- Nuevas Actuaciones Administrativas
- Estados Procesos Judiciales
- Contratación 1° de enero al 31 de diciembre del año 2020
- Contratación por Tipología
- Estado Actual del Contrato
- Proceso de Contratación
- Cuantía del Contrato
- Convocatorias Casas Productoras
- Gestión de Recursos Gestión de Recursos Financiados Por FUTIC al 31 de diciembre del 2020
- Proyecto Regalías Conservación y Preservación del Patrimonio Audiovisual
- El Plan Estratégico Teleantioquia 2020- 2023

Plan de Desarrollo Departamental en el Plan de Desarrollo Unidos Por La Vida 2020 – 2023, Teleantioquia Aporta al Desarrollo del Departamento Participando Como Responsable de los Sigüientes Indicadores:

- Respuesta a la Contingencia
- Teleantioquia 2 – On
- Internacionalización y Acceso a Contenidos por Cooperación
- Estadísticas
- Distribución Horas de Programación
- Programación Teleantioquia
- Comunidad Digital Más Activa
- ¡No Paramos!
- Contratación Servicios FUTIC Unidad de Realización y Producción
- Impacto del Covid-19 en la Inversión Publicitaria
- Presupuesto Ventas por Servicios año 2020
- Atraer Nuevos Anunciantes
- Resultados Financieros Comparativo 2020 Vs 2019
- Análisis
- Resultados Financieros Acumulados 2020 Real Vs Proyectados
- Análisis
- Covid–19 “Unidos lo Superaremos”
- Así Hemos Afrontado el Covid–19 en Teleantioquia.

El anterior tema se puede consultar en la página web de Teleantioquia en la siguiente dirección.

6.3.1 Recomendación

Para elaborar la próxima rendición de cuentas, se sugiere aplicar el siguiente derrotero sugerido por el DAFP.

Tabla 4. Desagregación de los subcomponentes de rendición de cuentas

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponentes	Actividades	fecha de verificación	Evidencia	Responsable
1- Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1: Elaboración del Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información, para presentar el informe de gestión 2020	15/05/2021	Se debe elaborar el cronograma	Coordinación de Planeación
1- Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.2: Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de Teleantioquia en una plantilla donde queda el informe completo de Teleantioquia, para la rendición de cuentas por parte del Gerente	15/05/2021	Se debe elaborar documentos e informes previos	Coordinación de Planeación
	1.3: Analizar y consolidar informe de Gestión de la Gerencia y publicar en la página web de Teleantioquia.		Se debe elaborar documentos de consolidación de informes previos	
2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1: Publicación de Plan Estratégico en la Página web de Teleantioquia.	15/05/2021	Se publicará en la página web	Coordinación de Planeación
	2.2: Publicación de los 12 planes institucionales de Teleantioquia en la Página web. Enero 312 del 2020		Se encuentran publicados en la página web desde el mes de enero del año 2020	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
Subcomponentes	Actividades	fecha de verificación	Evidencia	Responsable
3- Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	3.1: Preparar la transmisión del evento de rendición de cuentas	15/05/2021	El informe de Gestión se presentara por el Gerente en Diciembre del 2020	Coordinación de Planeación
	3.2 Preparar y presentar a la Junta el informe de gestión consolidado, antes de colocarlo en la página web de Teleantioquia			
4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1: Audiencia pública, la transmisión de rendición de cuentas, se puede realizar en un escenario público y colocar en la página web de Teleantioquia	15/05/2021	El informe de Gestión se publicará en la página web de Teleantioquia	Coordinación de Planeación

6.4 Cuarto Componente: Mecanismos de Atención al Ciudadano

Con relación a la atención al ciudadano se aplica: la Leyes 1712 del 2014 - Ley Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública y la Ley 1757 del 2015 - Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática, en cumplimiento de lo anterior Teleantioquia posee los siguientes medios:

Tabla No. 5. Desagregación de los subcomponentes de atención al ciudadano

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Proceso 1: Estructura Administrativa y Dirección Estratégico	1.1: Socializar en el Comité de Gerencia los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía.	31/12/2020	Pendiente	Secretaría General Coordinación de
	1.2: Socialización en el comité de Gerencia el informe de informe de PQRSD.	09/02/2021	El Informe se socializará en el mes de febrero del 2021	Secretaría General

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1: Fortalecer la oferta institucional a través del Conmutador 3569900, línea Nacional 01800418080	31/12/2020	Se tiene la línea del Conmutador 3569900 y la línea nacional 01800418080	Dirección de Realización y Producción Mercadeo
	2.2: Fortalecer la oferta institucional de Teleantioquia, en la página web para lograr que los ciudadanos estén actualizados sobre los hechos relevantes de Teleantioquia.		Se mantiene actualizada la página web con todos los hechos relevantes de Teleantioquia	Dirección de Innovación y Contenidos
Proceso 3: Talento Humano	3.1: Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano al interior de la entidad	31/12/2020	Pendiente	de 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	31/01/2021	i) Reporte de PQRS del segundo semestre del año 2020	Secretaría General
	4.2: Socializar a través de la página web de Teleantioquia los informes semestrales de las PQRS radicadas en Teleantioquia.	31/01/2021	Informe colocado en la página web	Coordinación de Control Interno
Proceso 4: Normativa y Procedimental	4.3: Entrenar al personal encargado de recibir (radicar) y clasificar peticiones que ingresan a Teleantioquia	31/01/2021	Secretaría General se encargará de elaborar un procedimiento,	Secretaría General
	4.4: Entrenamiento a los servidores y contratistas de las dependencias de Teleantioquia en el manejo operativo de la herramienta de gestión para las respuestas a las PQRS a través del sistema Document.			
Proceso 4: Normativa y Procedimental	4.5 Buzón de sugerencias para que la ciudadanía exprese los comentarios que estime convenientes	31/01/2021	El buzón de sugerencias se encuentra habilitado en la recepción.	Secretaría General

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Proceso 5: Relacionamiento con el Ciudadano	5.1: Realizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido (Rating) , e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	31/01/2021	Diariamente el Profesional Comercial analiza el rating del día anterior y lo compara con la misma fecha del año inmediatamente anterior.	Mercadeo-Comercial

6.4.1 Medios de Atención a la Ciudadanía

Presencial

Recepción Cubo Rojo

Carrera 55 A # 42 – 180

Archivo Teleantioquia

Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso3

Telefónico

Conmutador

(57-4)3 56 99 00 | Fax:(57-4)3 56 99 09

Línea de atención y servicio al cliente

01 8000 41 80 80

Correo físico o postal

Archivo Teleantioquia

Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso3

Digitalmente

Página Web - www.teleantioquia.com.co

Twitter - @Teleantioquia

You Tube - Canal Teleantioquia

Instagram - @Teleantioquia

Correo electrónico - info@teleantioquia.com.co

Fan Page Facebook - Canal Teleantioquia

WhatsApp - 331 713 4981.

Teleantioquia Play

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

Formulario electrónico

Atención al ciudadano

En el siguiente formulario, los televidentes de Teleantioquia pueden expresar sus opiniones, inquietudes, sugerencias, críticas o felicitaciones, relacionadas con la programación, problemas y cubrimientos de la señal e información general.

Formulario de contacto

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

6.4.2 Comentarios atendidos en el tercer cuatrimestre del año 2020

Tabla No 6. Comentarios atendidos por la Secretaría General, en el tercer cuatrimestre del año 2020.

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Martha Lucia Arenas González: "Buenas tardes. Quiero manifestarles mi agradecimiento por ese programa tan agradable y variado. (...)"	felicitaciones	Las Tres Gracias -			1	
Luis Guillermo Arango: "El día lunes 9 de noviembre a las 6 de la tarde vi un programa sobre los DRONES, me pareció fabuloso. Felicitaciones"	felicitaciones	Dale Play -			1	
Horacio Muñoz: Para comunicarles estoy reportando sintonía desde Bogotá felicitaciones magnífico programa no me lo pierdo todos los sábados serenata magnífico.	felicitaciones	Serenata			1	
Gisela Carvajal: cosas Canal Teleantioquia Son un canal que transmite tanta maravillosas como serenata.	felicitaciones	Serenata			1	
"Buenas noches, les escribo desde guacari valle del cauca ,hermoso programa atte. robertina Berriogaray".	felicitaciones	Serenata			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Angelly Patiño Londoño. "En la celebración eucarística de los domingos a las 7.30 am están haciendo una lista larga de las intenciones enviadas por muchas familias, que deberían ser expuestas de otra manera (...).	Queja	Eucaristía			1	
Daniela Gomez: "Buenas tardes quiero quejarme porque en la serenata de Teleantioquia que dan los sábados, los número de teléfono nunca funcionan(...)".	Queja	Serenata .			1	
Coopebombas: "Medellín, 06 de noviembre de 2020.- Señores: Gerencia General. Dirección de Noticias. TELEANTIOQUIA NOTICIAS. E.S.M. REFERENCIA: ASUNTO: QUEJA. (...), por la nota/entrevista publicada por el canal de televisión el día 05 de noviembre de 2020 a las 6:13 min, por las siguientes razones:(...), no existe ningún acuerdo del gremio para no subir las tarifas, (...) acudimos ante el canal, a fin de que se analice la posibilidad de corregir esta nota del consejo de redacción,(...)	queja	Consejo de Redacción			1	
Fabio Gutiérrez: "(...) son los únicos presentadores que se refieren al Covid como LA COVID (Femenino) cuando lo único femenino que tiene es LA PANDEMIA. Virus es masculino, EL VIRUS (...), prestar más atención a esta supuestas nimiedades porque queremos un pueblo culto, (...)	queja	Teleant Noticias			1	
Carolina Acosta Bernal : "Me parece increíble la irresponsabilidad de Juan Trochas en el programa Rodando Caminos, que está en Sopetran sin tapabocas en la plaza de mercado, hablando con otros señor sin tapabocas.(...)	queja	Rodando Caminos			1	
Luz Patricia Agudelo: "Solicitud de información Buenas noches. Presente una queja porque la presentadora del programa serenata se viste de manera inapropiada para presentar el programa. (...)	queja	Serenata -			1	
Sonia Ochoa: "Señores Teleantioquia De forma muy respetuosa me dirijo a ustedes para comunicarles el dilema que tenemos los televidentes de su apreciado canal al observar cómo un presentador nuevo en un programa de un señor Hernan y punto. Por la forma como indica a los usuarios de su canal por cuales candidatos votar y por cuales no, (...)"	queja	A punto con Hernan			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Alfred 4512: "Buenos Días, quiero presentar mi molestia con la entrevista o participación en las horas de las mañana Sobre el acuerdo de Paz con las Farc y en la cual el invitado fue Olmedo Ruiz (Partido Farc) (...)"	queja	A punto con Hernan			1	
Oscar Ruíz "Un cordial saludo Llevo años viendo a teleantioquia desde Estados Unidos, proyectando a mi tv, pero ahora ustedes cambiaron la forma del vídeo en la web y ya no deja proyectar. Porque cambiaron".	Solicitud	Pgina web			1	
Fiscalía General de la Nación CARLOS MARIO BOLIVAR VELEZ:"(...), solicita a ustedes colaboración de realizar la publicación en los medios que ustedes representan de la persona relacionada, quien está desaparecida. La Publicación está autorizada por Hermano Felipe Coral Duque. ALEJANDRO CORAL DUQUE(...)	solicitud	Teleant Noticias			1	
Mayler Rivera Moreno: "Desde nuestro programa de educación, estamos comprometidos en brindar estrategias integrales de rehabilitación(...)Además de contarle a la audiencia que pueden participar en la convocatoria para recibir rehabilitación integral gratis por el lapso de 3 meses. (...)	solicitud	Salud Para el Alma			1	
"Señores del canal tele Antioquia tedete Briseño Antioquia porque no Han puesto la señal de tedete".	solicitud	TDT -			1	
Gerson Alud Zuluaga: "Buenas tardes. Favor revisar la señal, a través de internet, ya que no es posible ver la transmisión de contenidos, pues la señal es fragmentada. Muchas gracias".	Sugerencia	Página Web			1	
Fraccidia Herrera Moncada "De manera atenta me permito solicitarles la realización de un programa diario de ejercicios por televisión, para las personas de la tercera edad, ya que debido al Covid 19, los Abuelitos han dejado de participar en el programa de ejercicios para Adultos(...)"	sugerencia	Programación			1	
Berta Isabel Castañeda Bedoya: "Felicitaciones por la escritora. invitada hoy al programa capítulo aparte...Que maravilla!!! y su entrevistador, quien deja que fluyan las ideas del invitado".	felicitaciones	Rodando Caminos			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Cindy Tobón: "En la calle 67 con carrera 118 urbanización aurora pedregal alto, estamos sin agua desde el día de ayer domingo 22 de noviembre del presente año a las 10 am. EPM no nos da razón de cuando se nos arreglara el problema de agua ya que según ellos está muy grave el problema...(.) queremos que Uds. como nuestro canal regional nos ayude a difundir esta noticia(..)no queremos más urbanizaciones, hasta tenemos cárcel en nuestra zona (...)".	denuncia	Teleantioquia Noticias -			1	
Kris Hollmann"(..). En días pasados a un miembro de mi familia (...)fue contactado por una "organización" (...) le solicitan un certificado de Coordinador de Alturas (...) El Asesor le informa debe consignar un valor de 500.000\$(...) es un modo de estafa (...) Por favor compartan esta información a sus familiares y conocidos no permitamos que los criminales no jueguen con nuestra necesidades y se queden con nuestro dinero y el de nuestras familias".	Denuncia	Teleant Noticias			1	
"Buenas tardes quisiera pedirles un favor muy grande. En días pasados ustedes pasaron una noticia sobre los impuestos vehiculares quisiera pedirles como favor de volver a pasar algún titular sobre ésta noticia(..) nos quedamos sin trabajo se nos hizo imposible pagar los impuestos (...)".	Denuncia	Teleant Noticias			1	
Teresa Giraldo Méndez: "Buenos días a través de su noticiero deseo se divulgue esta noticia: en la calle 12 B sur con las cras 50, 50a hasta la 50GG casi hasta llegar a l glorieta de la Aguacatala, la vía que sale a la avenida Guayabal, está en pésimo estado(...)".	Denuncia	Teleant Noticias			1	
Isabel López: "Felicitaciones por esa hermosa tradición que nos dieron oportunidad de ver este año (...) feliz de poder disfrutar un año más de este hermoso desfile (...)	felicitaciones	Desfile de Silletteros			1	
Alicia de la Hoz Ocampo: "Excelente programaciones, uno de los mejores canales nacionales. Hoy Ágora, que programa tan enriquecedor,(...)".	felicitaciones	Agora			1	
Néstor Wilber Cardona Valencia: "Excelente, es el mejor canal y me siento orgulloso de ser Antioqueño, muchos éxitos en las nominaciones".	felicitaciones	Programación			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Daniel Ramírez Mejía "Un saludito cordial Sra. Claudia gracias por su respuesta de verdad que estos contenidos aportan mucho, felicitaciones y gracias, es el componente educativo que debe tener la tv publica, sumado a todas las valiosas producciones que tiene el canal".	felicitaciones	Programación			1	
Beatriz Paniagua: "buenas noches me encanta Teleantioquia gracias Dios los bendiga buenas noches me encanta Teleantioquia todas las programaciones pero más que todo sala de redacción y hora 13 los felicitaciones".	felicitaciones	Programación			1	
Pedro Ramirez: "Buenos días hoy domingo. Siempre disfruto de su programa tv los sábados en la noche. Les deseo los mejores éxitos. Atentamente. Pedro Ramírez Duque".	felicitaciones	Programación			1	
Catalina Castrillón Jaramillo: "Hoy vi de leones a mariposas...GENIAL TELEANTIOQUIA, SIEMPRE PIONEROS, SIEMPRE INCLUYENTES!!! toda mi admiración".	felicitaciones	De Leones a Mariposas			1	
Flor Maria gallego: "Muy buenas noches, para felicitarlos por tan especial programa, mil gracias por entregarnos cada sábado esta hermosa serenata. (...)	felicitaciones	Serenata -			1	
Patricia Palacio: "Buena noche canal teleantioquia, felicitaciones por tan maravilloso programa Serenata.(...)".	felicitaciones	Serenata			1	
Katherine Cepeda: "Equipo Tele Antioquia Me encuentro viviendo en Varsovia, Polonia y siempre los veo. Felicitaciones por los programas: Los niños de mi tierra, con todo el amor y profes Melos (..)".	felicitaciones	Profes Melos			1	
Ana Isabel Ríos: Buenas noches felicitaciones por tan excelente programa no recuerdo desde cuándo los veo pero me encanta siempre lo veo solita Ana Isabel de bello.	felicitaciones	Serenata			1	
Carlos Garcia: Buenas noches. Mi nombre es Carlos García de Palmira valle. Quiero felicitarlos por este maravilloso programa. Quiero escuchar Adoración de los celestes. Gracias.	felicitaciones	Serenata			1	
JAVIER ALFONSO DONADO RESTREPO (Wilfran Castillo Utria): "(...) Solicito número de reproducciones por año de las obras del Autor Wilfran Castillo Utria, que fueron referenciadas en la solicitud, desde el año 2000 a la fecha, indicando: A.)	solicitud	Secretaria General			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Por qué concepto fueron utilizadas las obras enlistadas del autor Wilfran Castillo (si fueron emitidas durante la programación del canal) B.) Que valor fue pagado por concepto de la reproducción o comunicación pública de las obras C.) A quién se le emitió ese pago, (...)"						
Jesús García: "Serenata especial programa pero la producción del sábado 31 de octubre mala,(...) y de relleno Juan Carlos es bueno se vuelve repetitivo, hay que tener innovación de acuerdo a las circunstancias que estamos pasando".	Queja	Serenata			1	
Andrés: "De dónde sacaron ese presentador del festival infantil de trova que durante todo el concurso nunca se refería al género diciendo niños y niñas sólo decía trovadores. (...) ojalá me den respuesta qué descachada al contratar a ese individuo como presentador.(...)"	queja	Transmisión infantil de la trova -			1	
Guillermo Arboleda: "En la edición central de teleantioquia noticias del día 11 de noviembre de 2020 se publicó una nota acerca de(...) la despenalización del aborto, en dicha nota se entrevista a 4 personas, (...) pero no se entrevistó a nadie que estuviera de acuerdo con la despenalización, (...) dicha nota deja ver una clara parcialidad del periodista y/o del canal (...)"	queja	Teleant Noticias			1	
Elizabeth Rojas Del Valle: "Que contenidos tan poco Morales los que día a día veo eso este programa. Temas de la eutanasia donde llevan un médico que quieren que se muestre que matar a los familiares no es un delito, sino que es un acto de amor(...)"	queja	Programación			1	
"Buenos días Con todo respeto me dirijo a ustedes porque veo falsedad en las noticias que transmitieron el día de ayer sábado en donde el río se lleva el ganado. Ese video hace más de 3 meses está en YouTube y hoy me decepciono de esta noticia cualquier inquietud este es mi correo y me pueden contactar".	queja	Teleant Noticias			1	
Andrés Cardona: "Buenas noches, quisiera manifestar mi preocupación con el ejemplo que están dando a los Antioqueños en esta Pandemia a través de los programas que emiten. (...)"Rodando Caminos" y veo como tristemente el presentador se encuentra con personas en el camino sin ninguna precaución de tener tapabocas c)	queja	Rodando Caminos			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Maribel: "Buenas noches Que grandioso programa Felicidades Un gran abrazo desde Cartago valle".	felicitaciones	Serenata			1	
"buenas tardes la página web, en especial la señal en vivo ha tenido serias dificultades ustedes antes estaba en Livestream y por ahí no ponía problemas pero con esta otra plataforma es inestable y la web pareciera no da abasto en ciertos horarios(...).	Solicitud	Página Web -			1	
Natalia Rojas Montoya: "Buenos días, soy televidente de la programación del canal en las mañanas y estaba viendo hasta hace algunos días las noticias internacionales, de un momento para otro cambiaron la programación y no las volvieron a presentar, (...)	Solicitud	Teleant Noticias			1	
Alba Luz Arevalo "Hace varios días en el canal de Claro, 117, no es posible ver Teleantioquia. Aparece ver cable. ¿Pueden contarnos que pasa? Gracias. Felicidades por su programa serenata".	solicitud	Serenata			1	
Juzgado 33 Administrativo de Medellín: "(...) se ordenó exhortar a su entidad para que en un término no superior a diez (10) días siguientes al recibo del exhorto, remitan con destino a este proceso (...) Información que se encuentre en su poder, relacionada con inundaciones ocurridas en la sede de la Personería de Medellín durante los últimos cinco (5) años.(...) LUIS FERNANDO MONTOYA CASTAÑO Profesional Universitario".	solicitud	Emisión y Calidad			1	
Alcaldía de Medellín: "Asunto: Remisión parcial de solicitud con radicado N° 202010318442 Cordial saludo, La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía(...)	solicitud	Secretaria General			1	
Fiscalía General de la Nación: "Buenas Tardes Por medio del presente, me permito solicitar en su prestigioso medio de comunicación publicar la fotografía de Dahiana Martinez Chavarriaga, Eider Andres Martinez Chavarriaga, Leidy Tatiana Velásquez Alvarez, Jose Daniel Velásquez Alvarez (Desaparecidos)(...)".	solicitud	Teleant Noticias			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Biforme S.A. Medicina Especializada: ""JUAN RICARDO PRIETO PELAEZ, (...)actuando en calidad de apoderado de BIOFORMA S.A MEDICINA ESPECIALIZADA,(...) Solicito amablemente, a TELEANTIOQUIA que realice una corrección y rectificación de la noticia emitida el pasado 7 de noviembre de 2020 cuyo titular fue "Prohibidas cirugías estéticas por alerta roja" I(...).".	solicitud	teleantioquia Noticias			1	
Luis Fernando Echeverri "Estimados señores de Teleantioquia, Programa CAPITULO APARTE Soy un seguidor de su canal (...) la entrevista transmitida por el canal el día martes 03 de noviembre al escritor Tomás González, dirigida por la periodista María Isabel Abad (actitud displicente de parte del escritor Tomás González (...). No me quedan claros los motivos del señor González para aceptar la invitación.(...)	sugerencia	Capítulo aparte			1	
Antonio Chacón: "Buenas, para dejarles saber que sus presentadores preparen mejor sus preguntas y yo se que ustedes se mantienen de publicidad pero son demasiadas cámbienlas en el tiempo de los diferentes canales...Gracias".	Sugerencia	Teleant Noticias			1	
Juzgado Once Civil Municipal de Oralidad: oficio 0550 – Embargo Cristina Maria Agudelo Ruiz CC 43.275.128 (...) Se decretaran las siguientes medidas cautelares: EL embargo de la quinta parte de lo que exceda el salario mínimo legal,(...)	Peticiona	Gestión Humana			1	
Alexander Gomez: ASUNTO: Material audiovisual del archivo histórico (...)	petición	Calidad y Emisión			1	
Lina Marcela Garcia Gañan : (...) solicito se sirva suministrar un informe detallado de todos los convenios y/o contratos que la Secretaria precedida por usted ha suscrito con la corporación Interuniversitaria de Servicios - CIS, (...)	peticiona	Secretaria General			1	
Sacador Aligares Giraldo: (...) Solicito el pago a la cuenta de ahorros Davivienda No 0550036400674754, de las cuentas de cobro de los meses de junio y julio de 2020, de la pauta emitida a través de Colmando Radio, en el espacio ¿Qué está pasando aquí?, del cliente Contraloría General de Medellín (...)	peticiona	Secretaria General			1	

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Yo FABIO CEBALLOS ROMAN, (...) Solicito a la Gobernación de Antioquia sírvanse informar a donde fueron depositados los aportes de mi pensión. (...) que me realicen la devolución de los dineros del bono pensional a los cuales tengo derecho.(...)	peticione	Secretaria General			1	
ALFREDO RAMOS : (...) Sírvase enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las Dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 al 31 de octubre y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del conglomerado público.(...)	petición	Secretaria General			1	
MEDIAWIRE TELECOMUNICACIONES S.A.S: 1 TELEANTIOQUIA Asunto: Información de utilización de servicios MEDIAWIRE TELECOMUNICACIONES S.A.S (...)	Solicitud	Emisión y Calidad			1	
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN: (...) informar si en cumplimiento del contrato Interadministrativo 1019 del 31 de mayo de 2019, cuyo objeto fue "CONTRATO Interadministrativo De Administrativo De Administración Delegada Para El Acompañamiento E Implementación Del Plan De Comunicaciones, Fortalecimiento De LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y LOS PROGRAMAS ESPECIALES D LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE SABANETA",(...)	Solicitud	Secretaria General			1	
JULIAN DAVID LONDOÑO HOYOS: Llamado urgente a medios de comunicación Solicitamos a los medios de comunicación regionales como Telemedellín, Teleantioquia y El Colombiano y nacionales como RCN televisión y Caracol televisión hacer presencia y generar visualización de la huelga de hambre que realizan SEIS de NUEVE personas que se encuentran en una manifestación, en representación de los 200 ex agentes de tránsito y que completa ya OCHO días en la entrada de la Alcaldía de Medellín sin recibir ningún tipo de pronunciamiento por parte de la administración municipal. (...)	Solicitud	Teleant Noticias			1	
Berta Castañeda "Interesante el invitado, la propuesta del programa, pero que lastima el entrevistador. Creo que el invitado lo sufrió. Muy poquito...uff Ojalá lo roten. Berta Castañeda".	Sugerencia	Capítulo Aparte	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Patricia "...que pesar que el programa de médico en casa ahora es solo media hora y también media hora de asesores legales son temas muy importantes que ameritan mucho más tiempo... Felicitaciones a teleantioquia, a Felipe, a Juan ,Carlos, Karla".	Felicitaciones	Su Medico en Casa	1			
Alexander Carmona "Buenas tardes, quisiera saber si cabe la posibilidad de tener la señal de Teleantioquia en el municipio de Argelia, oriente de Antioquia en los próximos meses, ...hace muchos años no existe la señal de Teleantioquia en este municipio, ni análoga y mucho menos digital.	Solicitud	Realización y Producción	1			
Alisa Victoria Ocando "Hola quiero saludar a los profes Melos Hola profes Melos me llamo Alisa los felicito por excelente programa en especial al profe chamos yo también soy venezolana ¡Venezuela por el mundo! JajajajAja"	Felicitaciones	Profes Melos	1			
Octavio Quevedo Gómez "Desde hace días quería comunicarme con ustedes para sugerirles que realicen un programa alrededor del IDEA para mostrar el apoyo que le brindan a los diferentes municipios de nuestro departamento en materia económica, de vías, de micro centrales y de planes de desarrollo en las 9 sub-regiones de Antioquia y en los cerca de 115 municipios que apoya(...)".	sugerencia	Innovación y Contenidos	1			
Lina Maria Rey "De manera comedida me dirijo a usted Doctor Uriel Sánchez Zuluaga Gerente de Teleantioquia, con el propósito de que tenga en cuenta mi petición ya que mi hijo menor se encuentra desaparecido desde hace ya más de 400 días y después de haber agotado muchos recursos recurro a ustedes para que me colaboren en mi caso. (...) sé que su noticiero tiene una gran audiencia a nivel nacional y seria de una gran ayuda (...)"	petición	Teleantioquia Noticias	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Ana María Correa "Buenas tardes, Soy Comunicadora Social de la Clínica del Oriente, Corporación para la Salud Mental, con dos sedes una en El Carmen de Viboral y la otra en el municipio de La Ceja. Actualmente atendemos aproximadamente 300 niños que están bajo la protección del Bienestar Familiar y que a la vez, tienen discapacidad mental leve, profunda o moderada. Tenemos un grupo de profesionales multidisciplinario que trabaja constantemente por el restablecimiento de derechos de estos niños y que a la vez nos preocupa la salud mental de la población, (...)Les escribo, con el fin de solicitar un espacio de TV en el programa "Salud Para el Alma"(...)".	Sugerencia	Salud para el Alma	1			
María Camila Quintero Rodriguez "...soy la Comunicadora del municipio de Gómez Plata, quisiera hacer la solicitud muy respetuosa ante un material del año 2007 con el cual me dijeron nos pueden colaborar, la idea es hacer un homenaje a una de nuestras Gómez platenses, quien jugaba baloncesto en ese año, por ende jugaron la reconocida copa "La Pony" de baloncesto, del año 2007 entre el equipo de Lola González y Rionegro, quisiéramos saber si es posible tener esta grabación ya que fue transmitida por Teleantioquia(...)	Solicitud	Videoteca	1			
Luis Correa "Saludo cordial, quiero felicitarlos por la nueva imagen de las noticias y sobre todo por el set, ... No podría decir lo mismo con la nueva presentadora del consejo de redacción, se ve insegura, le falta seriedad para dar la noticia, y para emitir algunos comentarios, (...)".	Sugerencias	Noticiero	1			
"Felicitaciones al programa serenata,	Felicitaciones	Serenata	1			
Melisa Pérez Posada "Buenas tardes, Les cuento que el día de hoy, por primera vez quise ver la misa del domingo por Teleantioquia. Sin embargo, me lleve una gran sorpresa al ver que no se cumplen con las medidas de distanciamientos. Los músicos se encontraban muy cerca, las personas al momento de la comunión se encontraban a menos de un metro y aunque recibían la hostia en la mano, iban sin tapabocas. Sin embargo, mi mayor sorpresa se dió en el momento en el cual el diácono (algo mayor), toma agua en la misma copa que el sacerdote había tomado	Queja	Contenidos	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
vino. Considero que ustedes como medio de comunicación no deben permitir y dar mal ejemplo en el incumplimiento de los protocolos de seguridad (...)"						
Ana Isabel Yepes Isaza "en la emisión de la noche del 7 se septiembre 20202 en noticias el presentador fue impreciso en el informe sobre EPM sobre la causa y raíz del problema. resulta según las informaciones que conseguí que ese informe fue contratado y pagado por la aseguradora Mapfre, y de acuerdo a esto no lo tenía que conocer EPM en la fecha que el periodista habla y por el cual esta, la aseguradora empezó a pagar la póliza. NO LES VEO OBJETIVIDAD".	Sugerencia	Noticiero	1			
María Consuelo Mesa Londoño "Buenos días, los habitantes de los barrios Santa Fe, Las Acacias, Campo Amor, Manzanares del sector de Guayabal, comuna 15, estamos desde hace tiempo sin servicio telefónico fijo de Tigo-Une, incluyendo aquí las iglesias y algunos comerciantes(...) estamos cansados de llamar a Tigo-une y solo contesta una contestadora automática que no permite ninguna comunicación con un empleado de la empresa. por favor ayúdenos a denunciar públicamente esta dificultad....".	Denuncia	Noticiero	1			
Víctor Flórez "Estoy harto, mamado, de ver el canal Teleantioquia con la imagen tildada cada día por medio, la voz es continúa perfectamente, pero que incómodo se volvió, una o dos veces es pasable, ¿pero día por medio?? No jodas".	Solicitud	Realización y Producción	1			
John Fredy Marín Carvajal "Mi Teleantioquia hoy 10 de septiembre de 2020 veo con tristeza la emisión de Teleantioquia noticias dónde ya fueron juzgados los policías colombianos.(...)".	Queja	Noticiero	1			
Diego Fernando Orozco Quintero "Soy televidente regular de su noticiero a las 7 pm; en relación a la presentación de los indicadores económicos y la presentadora no hace lecturas adecuadas con frecuencia y hace sumas o restas con errores. Cómo lo expresa es una sugerencia y es ser cuidadoso con esos datos y cálculos. Feliz noche Mil gracias".	Sugerencia	Noticiero	1			
Maria Eugenia Lujan "No hay presentadores en teleantioquia, en especial los del noticiero, es una lástima ya que imagino que hay excelentes nuevos	Sugerencia	Noticiero	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
presentadores sin darles oportunidad por continuar con estos que no generan nada a la tele audiencia".						
Sandra Ramirez "Felicitaciones a Teleantioquia por tan excelente persona. Muchos éxitos para Carlos en el nuevo proyecto".	Felicitaciones	Consejo de Redacción	1			
Miriam Rocio Serna "Me encanta tu programas felicitaciones y cuando esta Sandra mucho mejor Me encanta tu programa felicidades".	Felicitaciones	En casa con Teleantioquia	1			
Román Vélez "por favor denle una capacitación a la periodista que presenta los indicadores económicos en teleantioquia noticia para que distinga cuando sube o cuando baja el dólar, o el precio del oro, o el precio del café, ¿no distingue entre bajar y subir un precio".	Queja	Noticiero	1			
Liliana Serrano "... quedé absolutamente sorprendida para mal por la publicación que pretenden hacer serial sobre reencuentros después de la cuarentena. Cuando las autoridades aún piden restringir visitas, se publica un reencuentro familiar donde la adulta mayor abraza a su hija y nietos sin tapabocas, (...). Hago un llamado al canal a la responsabilidad frente a la salud pública. (...)"	Queja	Contenidos	1			
Alvaro Pertuz Paredes "...: La semana pasada , les envíe una comunicación a través de una página que dispone ese canal, la cual tiene un espacio en donde escribir, quejas,...la señal de Teleantioquia, está saliendo muy mall, una serie de rayas horizontales y un audio, pésimo....""	Solicitud	Realización y Producción	1			
Aleida Rincón Sánchez "Felicitaciones por tan maravilloso programa mil bendiciones desde Río de oro César familia Rincón Sánchez mil bendiciones	Felicitaciones	Serenata	1			
"Vergüenza la película del domingo 13 de septiembre. La violencia más abyecta, el lenguaje más mortecino. ¿Creen ustedes que educan con adefesios como ese? Dan vergüenza. A esa hora hay niños aun despiertos. Elevaré está vergüenza hasta los medios más transparentes".	Queja	Contenidos	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
"Buenas noches, Está queja es sobre el contenido de la película "La mujer del animal", la cual se transmitió el domingo 13 de septiembre a las 8 pm. No estoy de acuerdo con que transmitan este tipo de cosas en ese horario, la trama de la película es muy pesada para esa hora, además del vocabulario, las escenas (como la violación), etc...Honestamente los colombianos sabemos cómo es la realidad de este país!, y sería bueno ver algo diferente (...)"	Queja	Contenidos	1			
"Descarados, miserables los que hicieron y propusieron pasar esa tonta película el Domingo 13 de septiembre a las 8 de la noche, qué porquería, la comencé a ver creyendo que en medio de la pobreza iban a mostrar cosas buenas, pero qué decepción este canal, , siempre veo las noticias y algunos otros programas, pero qué miserable el que hizo esa película y el que decidió pasarla".	Queja	Contenidos	1			
"La mujer y el animal es una película muy fuerte para ser trasmitida a las 8:00 p.m. Las escenas , el vocabulario".	Queja	Contenidos	1			
Saludo cordial. Sugerencia respecto a programa (película) en horario del día domingo 13 de septiembre 2020. A la hora 9:00 P.M Contenido altamente soez, agresivo y de poca educación. Ustedes se han caracterizado por buen contenido educativo y de buen entretenimiento. Tenemos un país agresivo en muchos sentidos y es apología a la miseria por la carencia de educación. Ojalá la promuevan. Mil gracias por su atención y contribuir a la paz".	Sugerencia	Contenidos	1			
Carlos "Es increíble que en esta época de violencia que vive el país, ustedes programen la película del domingo lo más violento, discriminatorio, que incita al odio y a las energías de violencia. Qué tristeza y bajeza a la que hemos llegado para conseguir rating. Las verdades deberían reconsiderar la permanencia de la persona que hace ese tipo de programaciones han bajas. Hay películas que traen paz, armonía, y vibración de amor para que por favor las descubran. Gracias".	Sugerencia	Contenidos	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Hugo Armando Narváez Mesa "Pasando canales el domingo 13 de sep aproximadamente a las nueve y veinte de la noche llego a Teleantioquia y me encuentro con un dramatizado totalmente vulgar para nada educativo; un adefesio plagado de groserías y soes. Me parece increíble e inaceptable que el canal regional de los antioqueños presente este tipo de programas que en nada enriquecen. ...".	Sugerencia	Contenidos	1			
Mónica Sánchez "Buenas noches. se equivocaron de película el domingo en la noche. El Animal es la peor película que han pasado".	Queja	Contenidos	1			
Viviana Restrepo Rios Buenas noches primero que todo quiero felicitarlos por tan excelente canal y por el buen contenido que tienen. Luego quiero manifestarles mi inconformidad con la película o cortometraje presentada hoy domingo a las 9 de la noche me parece una falta de respeto ver esas imágenes tan fuertes ver como un canal que tiene tan buen contenido presente algo así."	Queja	Contenidos	1			
Laura Londoño Olarte "Buenas noches, me parece un irrespeto el programa q transmitieron el día 13 de septiembre llamado la mujer del animal, en ese horario familiar, me parece una irresponsabilidad transmitir esta película, escenas fuertes y vocabulario demasiado vulgar, eso es un irrespeto a la familia, no tienen responsabilidad social en lo que transmitieron, y sobre todo en esta época q más personas vemos tv.... me decepcionó el día de hoy este canal".	Queja	Contenidos	1			
¡Luis Antonio Arroyave "Saludo cordial! No entiendo el motivo por el cual Teleantioquia presentó ayer domingo 13 de septiembre a las 8 pm una película como esas. Entretenimiento, Educación No se vieron por ningún lado. Para acabar de ajustar, la hora de transmisión, 8 pm, pleno horario familiar. Les confieso: no la pude ver por repugnante e indignante. ..."	Queja	Contenidos	1			
Rubiela Olarte "Me parece el colmo, una falta de respeto, la película la mujer del animal, presentada el día de ayer, como se les ocurre emitir este tipo de película a las 8 de la noche, en horario donde toda la familia se sienta a ver tv, merecemos respeto como televidentes y una disculpa pública es lo mínimo que pueden hacer, demasiado sucia su transmisión".	Queja	Contenidos	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Eliana Barahona "Dos programas que me parece tocan temas difíciles para el horario en que fue transmitido como la prostitución en pandemia del día 14 de septiembre a las 5:30 pm. Y la película muy linda pero fuertes escenas y vocabulario el domingo 13 de septiembre en la noche. Gracias".	Sugerencia	Contenidos	1			
Luis Carlos Jiménez "Dios y Patria, soy intendente en uso de buen retiro de la policía, y no estoy de acuerdo con el tratamiento que dio la presentadora Sandra Valencia, en la emisión de las 7 de la noche del jueves 10 de Septiembre de 2020, al tratar de asesinos a los policiales que se vieron involucrados en la muerte de un ciudadano en la ciudad de Bogotá, faltando a la imparcialidad en la presentación de noticias, actuando como acusadora, investigadora y juez, en un proceso que apenas empieza y vulnera la presunción de inocencia(...)"	Queja	Noticiero	1			
Fredy Areiza "Soy un televidente común y corriente, soy inclusive seguidor de Alfredo Ramos, pero que despropósito el programa A punto con Hernán Marín del día lunes 14 de septiembre de 2020. El objetivo del programa se perdió dedicándole más del 70% del mismo despotricando vilmente de la oposición que es quien en esta ocasión ostenta el poder. Perder el rumbo del programa parcializándose de esa manera tan baja, hace perder el interés de los televidentes críticos y buenos seguidores de toda la programación de nuestro amado y excelente canal Teleantioquia. Cualquier comentario y respuesta será agradecida. Fredy Areiza Licenciado Esp. Lit. Abogado".	Queja	A punto con Hernan	1			
Saúl Hernandez "NO ESTOY DEACUERDO CON EL contenido presentado el día domingo 13 de sept a las 8pm de la película "la mujer del animal" si bien es un película con otros fines, el contenido inapropiado para ese horario, ya que tenía demasiadas escenas de violencias, sexo, drogas, maltrato a la mujer y niños... esta quera será reenviada por redes sociales y defensores de los televidente".	Queja	Contenidos	1			
Nelly María Mondragón "De la manera más respetuosa, pero en tono de reclamo, me permito manifestar mi inconformidad con la transmisión de la película "La mujer del animal" el pasado domingo 13	Queja	Contenidos	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
de septiembre de 2020 en horario de las 8pm, horario que por demás no es el más adecuado dados los contenidos de la película y el lenguaje utilizado. (...)"						
UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO "Señores TELEANTIOQUIA ASUNTO: Traslado correo electrónico con radicado interno UAC-CE-CV19-6047-2020. Respetados Señores: Con toda consideración y respeto, de conformidad con lo prescrito en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el numeral 3 del artículo 10 de la Ley 1147 de 2007 y la Ley 1712 de 2014, damos traslado de la comunicación suscrita por el ciudadano Jaime Perez Betancur, correo electrónico de contacto geringetel@yahoo.com Cordialmente, UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO Calle 11 Nro. 5-60 3er piso Bogotá, D.C. Tels.: 3822306 y 3822307 Email: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co".	Peticiones	Secretario General	1			
Stella Arboleda Gallón "Buena tarde. Tengo algunas inquietudes. En consejo de redacción no aceptan envíos para estampas de mi tierra por WhatsApp no las tienen en cuenta lo digo pues hemos enviado y ni las miran. En segundo lugar, por favor que la niña que reemplazó a Carlos Naranjo las lea muy bien, siempre se equivoca, ...el consejo de redacción, ya no es el mismo, sin estos análisis bien fuera del abogado Suárez y de Naranjo perdió peso.... Perdió consejo de redacción. Carlos Naranjo en el programa del medio día, no encaja y más con Viví al lado que la hemos conocido en entretenimiento, para eso está Juan Carlos Sierra, ..."	Sugerencia	Consejo de Redacción	1			
Lina Restrepo "Sería muy importante que a los presentadores les expliquen cuál es la diferencia entre una empresa constructora de una obra y una diseñadora o asesora. Esto porque hoy 16092020 en la emisión central hablaron de Integral S.A cómo constructora y ahí se ve la ignorancia o desconocimiento del señor que está reemplazando a la Señora Sandra. sólo le quita la buena imagen al canal".	Sugerencia	Noticiero	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Samuel Townsend "... trabajo como productor en uno de los programas oficiales "premier league Word" de la premier league inglesa de fútbol. Puesto que James Rodríguez acaba de fichar por el Everton quisiera editar un espacio sobre su carrera desde sus principios como niño, con el Envigado, hasta hoy día. He visto un resumen producido por Uds. en YouTube: https://youtu.be/tvIPhJYdvt0 Y me gustaría saber si podremos utilizar las imágenes preferentemente limpias, es decir sin gráficas. Agradezco mucho su interés. Un saludo desde Inglaterra. ..".	Solicitud	Videoteca	1			
"Sistema de comunicaciones de Ministerio de Hacienda y Crédito Público correocertificado@minhacienda.gov.co con número de identificación 8999990902 le ha enviado un mensaje a través del sistema Integrado Electrónico Documental. Para acceder al contenido de la comunicación siga el siguiente enlace: https://www.esignabox.com/?locale=es&com=signboxco&action=access&Hash=fbfde6c21a81e05d513c851fd59a638db74ca2dc0f1063b7f0debfa17c2c8fd3&cypherTarget=(...) ".	Petición	Secretario General	1			
Carlos Alberto Ruíz "(...) Los indicadores económicos siempre se deben presentar en forma comparativa con la finalidad de tener una información clara, precisa y coherente de los datos. (...)Cuando existe variación positiva, se debe leer con tendencia al alza (tanto en pesos como en %). Cuando existe variación negativa, se debe leer con tendencia a disminución (tanto en pesos como en %) (...) Sería muy bueno que el fin de semana se pudiera presentar un acumulado desde la apertura el lunes hasta el cierre del viernes (...)	Sugerencia	Noticiero	1			
"Muy buen día estoy muy triste están copiando mucho los canales americanos. Por qué le mienten tanto Comercial a los programas por ejemplo las 3 Gracias nos encanta pero ya lo están jodiendo con tanto informe que lastima por favor cambien eso".	Sugerencia	Tres Gracias	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
"buenas tardes la empresa arte diseño producción y logística S.As con Nit 900.955.770 se encuentra realizando la inscripción del registro único de proponentes, por lo cual muy cordialmente les pedimos diligenciar el modelo 11 que se anexa en el presente correo, muchas gracias".	solicitud	Central de Medios	1			
"Felicitaciones por el formato deme espacio deportivo. Estoy viendo las noticias en este momento. Se ve un espacio fresco y novedoso".	Felicitaciones	Noticiero	1			
"en la edición central dijeron que la tema termino hoy en 3.622, pero la realidad es que antes aumento a 3.790 según el portal https://dolar.wilkinsonpc.com.co/ ".	Queja	Noticiero	1			
"Buenas noches: Con mucha frecuencia la información sobre el precio de cierre del dólar(TRM) es equivocada. Los invito a que revisen en los noticieros de los últimos 15 días, incluyendo hoy, y podrán verificar lo que les digo. Igualmente, instruyan a la presentadora Sandra Valencia sobre como presentar la información económica pues no usa con rigurosidad los conceptos de " precio de cierre" y de " tendencia del precio" de un activo, (petróleo, oro, dolor, café...etc.). Realmente, inaceptable y penoso que un televidente tenga que hacerles esta observación. Cordialmente, Gabriel Gonzalo Gomez Cedula 8.317.617".	Queja	Noticiero	1			
"Buen día! Escribo para felicitarlos por el nuevo programa A pleno día, me han gustado los temas y tienen muy buenos presentadores. Sin embargo me preocupa que no estén cumpliendo con los protocolos de distanciamiento social, sobre todo cuando tienen invitados y quedan los tres ahí tan pegaditos y sin tapabocas (...)".	Sugerencia	A Pleno Día	1			
"Normalmente nunca hago esto, pero quiero felicitar a teleantioquia noticias de las 7, por la excelente presentadora, se ve que es una gran persona, muy sencilla y natural (...)".	felicitaciones	Noticiero	1			
"Me preocupa mucho que en las noticias económicas, los valores de las monedas, dólar y euro nos son los reales de la bolsa. Ya llevan varias semanas con estos errores. Cordialmente. Guillermo Gutiérrez".	Queja	Noticiero	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
"(..): El programa "Capítulo Aparte" es excelente, pero la emisión del día de hoy 22 de septiembre de 2020, la periodista Abad, se siente nerviosa y usa la muletilla aja aja y se escucha mal frente a semejante escritora Esther. La finalidad del programa es entrevistar, por medio de una conversación agradable y hoy está siendo aburridora, sin emoción, sin un tono que agradable, por parte de la periodista; solo sigue uno conectado al programa por la historia interesante de la escritora. Gracias por este espacio y me encanta el Canal desde las 5.30 am me conecto a diario. Un fuerte abrazo para todos".	Sugerencia	Capítulo Aparte	1			
Harold Quiroz "(...) oh sorpresa en el noticiero de las 7 de la noche, ver como se vuelve noticia casi de una manera descarada la experiencia de un menor de edad contando como le fue en su primera marcha,(...) supuestamente pacifica pero al final de pacifica no tuvo nada, ver como este joven cuenta como el ESMAD los agredía mientras ellos solo marchaban(...), es lamentable ver como los periodistas se prestan a estas pantomimas para seguir polarizando más el pueblo colombiano, ... por favor más RESPETO con los televidentes. Gracias".	Queja	Noticiero	1			
Ruth Estella Herrera Gaviria "Buenas noches: Quiero felicitarlos por su excelente programación, y especialmente por el programa APRENDAMOS JUNTOS. Ojalá lo repitieran en otros horarios para que todos lo conozcan Saludos".	Felicitaciones	Aprendamos Juntos	1			
Margarita María Valencia "Buenas noches Como sugerencia considero que en los noticieros no deben entrevistar personas sin tapabocas con le tapabocas mal usado. Es muy frecuente ver como todos los días entrevistas personas especialmente de la calle (vendedores- transeúntes-personas del barrio y otras) sin o con el tapabocas mal usado. Esto no lo deberían mostrar ya que el gobierno y su propio canal hacen campañas para su buen uso, entonces los televidentes deben ver esta buena practica desde el ejemplo que Ustedes como canal muestran Gracias por su atención".	Sugerencia	Noticiero	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Jorge Melguizo "Nuevamente pasan en @hora13noticias como noticia una nota que tiene toda la evidencia de ser pagada por Anglo Gold, empresa minera: el apoyo a la banda municipal y la formación con @SONBATA Music. Falta a la ética periodística. Muy bueno que aclararan. @Teleantioquia". "Y agregó: es un engaño a los televidentes, que merecen respeto. Una publicidad NO puede presentarse como noticia. @hora13noticias. Muy bueno saber opinión del Defensor del Televidente en @Teleantioquia. @Suroeste Vive @Linavelasqueze @NormanCorreaB".	Peticiones	Hora 13 Noticias	1			
Luis Orlando Ávila "Increíble que a esta obra magna no se le dé trascendencia en sus noticieros la IGNORAN, y es, porque lo gestionó y lo logro Daniel Quintero en corto tiempo. Dado lo anterior no volví a ver Teleantioquia por sesgado, displicencia e ignorar la gestión del Alcalde Actual, pero si le dan relevancia a los ataques de la junta pasada de Epm y su gerente y pasan imágenes del pasado. Muy mal Teleantioquia...opte por no volverlos a ver. Saludos Luis Orlando Ávila 70.124.336".	Queja	Noticiero	1			
JUZGADO VEINTICUATRO ADMINISTRATIVO ORAL DE MEDELLIN Notifíquese este auto a la Sociedad de Televisión de Antioquia Limitada - TELEANTIOQUIA , a través del correo electrónico destinado para efectos de notificaciones judiciales, para que en el término de DOS (02) DIAS remita informe sobre el conocimiento que tenga de los hechos planteados, así como la documentación relacionada con los mismos...	petición	Secretario General	1			
OMAR ANTONIO CRUZ Señores TELEANTIOQUIA Cordial saludo Asunto: Solicitud Autorización Emisión de Señal La Asociación Comunitaria Parabólica Íngrema. "Patrimonio de los Risueños", de la manera más atenta se dirige a ustedes con el fin de solicitarles muy respetuosamente la Autorización de Emisión de Señal (...)	Solicitud	Secretario General	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
ASAMBLEA GENERAL DE MESAS AMBIENTALES COMUNALES Y CORREGIMENTALES Respetados señores: El comité impulsor, nombrado para llevar a cabo la logística de la Asamblea General de Mesas Ambientales y Corregimientales, que se llevara a cabo el próximo Sábado 12 de septiembre, de manera virtual , les invita cordialmente a participar en este evento de suma importancia para la ciudad..	Solicitud	Secretario General	1			
Juzgado 02 Civil Circuito Medellín Antioquia Cordial Saludo: Me permito informarles que, dentro del proceso de la referencia, mediante auto 18 de septiembre de 2019, se DECRETÓ , el embargo de los créditos que, a su favor, tengas las sociedades demandadas NATURAL GASTRIC NG S.A.S., CORPORACION INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD "IPS GORDITOS DE CORAZON S.O.T.A" y FUNDACION ALTERNATIVA & SALUD GORDITOS DE CORAZON, identificadas como ya se dijo, ante dicha entidad. Sírvase proceder de conformidad a la mayor brevedad posible. Atentamente, YESSICA ANDREA LASSO PARRA -s-5	Solicitud	Secretario General	1			
Lina María Rey Arenas de manera comedida, me dirijo a usted Doctor Uriel Sanchez Zuluaga Gerente de Teleantioquia, con el propósito de que tenga en cuenta mi petición ya que mi hijo menor se encuentra desaparecido desde hace mas de 400 días y después de haber agotado muchos recursos recurro a ustedes para que me colaboren con mi caso.	Solicitud	Secretario General	1			
María Camila Villamizar Assaf: Sírvase enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las Dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 al 31 de agosto y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del conglomerado	petición	Secretario General	1			
Felipe Negreta Mosquera Apoderado de ANTV...me permito solicitar información sobre la tenencia de los bienes de que se encuentran en custodia de TELEANTIOQUIA LTDA; como se describe a continuación ...	Solicitud	Secretario General	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Municipio de Remedios: Cordial saludo. Mediante la presente la SECRETARIA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS , como responsable del recaudo del impuesto de alumbrado público según acuerdo No 024 de 2017, del Honorable Concejo Municipal de Remedios, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las atribuciones pertinentes del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (...)	Petición	Secretario General	1			
somos HYDRA SOLUCTIONS EMPRESARTAS+ES INGENIERIA SAT' una empresa que dualmente brinda conexión a internet en el Valle de Sibundoy Putumayo, estamos próximos a prestar el servicio de TV, contamos con todos los permisos legales para la "prestación de estos servicios bajo el registro único de TIC No. 1600073. Por medio de la presente, le reiteramos nuestro cordial saludo y a su vez le permitimos	Petición	Secretario General	1			
Luis Fernando Ortiz Lopez: Señores periodistas con el debido respeto y considerando que los medios de comunicación son la voz del pueblo a la que las instituciones oficiales le responden. Me permito solicitar su valiosa colaboración para que este problema sea escuchado y la solución abordada por quien tenga la responsabilidad ...	Petición	Secretario General	1			
Maria Camila Villamizar Assaf Secretaria Privada Municipio de Medellín "Sírvese enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las Dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 al 30 de junio y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del conglomerado público. (...) Fiscalía General de la Nación: (...) suministrar con carácter URGENTE , toda la información que reposa en sus Archivos Físicos y/o Bases	Petición	Secretario General	1			
de Datos, referente a las declaraciones dadas a los medios de comunicación por parte del entonces Gobernador de Antioquia LUIS PEREZ GUTIERREZ, con ocasión de los hechos ocurridos el 29 de diciembre en la finca La Holandeta de la comunidad de Paz de San	Petición	Secretario General	1			

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
José de Apartadó, donde fueron retenidos por miembros de la Comunidad...						
Fundacion Un Mundo de Sonrisas: "Buenas tardes, el día 16 de Junio de 2020, en las noticias fue subida una nota acerca del desvío de recursos investigada por Transparencia Colombia, que realiza una veeduría a la contratación pública, en la nota emitida por su noticiero muestran las imágenes tomadas en días pasados con una entrega de ayuda humanitaria que nos realizó su canal donde exponen los logos y el personal, actualmente presentamos disminución en las ayudas (...)"	Solicitud	Teleant Noticias		1		
Luisa Fernanda Acevedo Mesa " Buenas tardes Cada día en las noticias (...), informan a la comunidad que los casos de SARS-CoV2, CoViD-19, indicando que los casos disminuyeron, lo cual es una afirmación irresponsable, toda vez que el área metropolitana desde sus Secretarías de Salud, no se están realizando actividades de toma de muestras(...) En este sentido, considero que con esta información se genera un ambiente de tranquilidad en la comunidad que es falso, lo que ayuda a la desobediencia"	Queja	Teleant Noticias		1		
Martha Patricia Ospina Quirama "El 29 de septiembre acaban de dar un programa patas de perro Cómo es posible que den un programa de otro país 1 como podemos ir a ese país 2 lo más importante tenemos unos paisajes hermosos en nuestra Ciudad Por favor valoremos lo nuestro Que irrespetuosos"	Queja	De pata de perro		1		
Jose Rocha "Un comentario: Ayer ví dos programas en Teleantioquia: 1) la presentación del gobernador y el secretario de infraestructura sobre cómo van quedar las autopistas 4 G y 2) un programa de reconocimiento a jóvenes talentos. En verdad, ambos me parecieron muy buenos; fáciles de ver y entender; didácticos; un lenguaje respetuoso; una forma de abordar la falta de oportunidades de los jóvenes y su forma de sobresalir con mucha altura, elegancia, respeto.(...)"	Felicitaciones	Programación		1		
Municipio de Medellín" Cordial Saludo, La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Medellín, se permite amablemente remitir la petición adjunta para su gestión. Anexo: Carta de	Solicitud	Atención al Ciudadano		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Remisión Datos del Ciudadano Petición del Ciudadano Gracias Saludos".						
Manuel Gómez "Gracias por este espectacular programa "Capítulo aparte". Me tiene engolosinado. Sigam así. Gracias -- Manuel GÓMEZ SABOGAL 313691822 Muchos éxitos y un café Leer para vivir, vivir para soñar, soñar para escribir".	Felicitaciones	Capítulo Aparte		1		
William Arteaga "Medellín, octubre 06 de 2020 Saludo cordial. (...): De manera muy respetuosa me dirijo a ustedes por algo que pudimos observar en un programa llamado "dele al play go" emitido en horas de la tarde: Nos parece una verdadera exposición de idioteces y cosas inútiles (...) . Qué tal si en ese preciado espacio mejor no enseñan a como cultivar verduras en nuestros patios, a como alimentarnos mejor para prevenir el cáncer... como ocupar profesionalmente los softwares de oficina, divulgar la ciencia en Colombia como lo hacía el ICFES hace dos décadas; miles de cosas útiles hay que hacer...pero no nos entreguen estas idioteces de programas que solo vuelven aún más tontas a estas generaciones..	Sugerencia	Dale Play		1		
Camilo Andrés López Pinto ".(..), cuando esta propaganda la ven niños, lo que genera es una influencia directa sobre su percepción de género y sobre su propia inclinación sexual. (...), Por tal motivo les solicito de manera muy respetuosa retirar esa propaganda y los demás contenidos en los que se pierda la imparcialidad y se pretenda implantar de manera sutil algún criterio en particular.	Queja	Leones y Mariposas		1		
Carolina Gómez "Cordiales saludos Felicidades por la programación. Hacen un trabajo que nos llena de sensibilidades, conocimientos y entendimiento sobre muchos temas. Soy Carolina Gómez y sigo la programación de Teleantioquia desde Bogotá. Quisiera repetir el contenido del programa "Con todo el amor" de la emisión de hoy 10 de octubre, sobre cómo educar sin castigar. (...)	Felicitaciones	Con todo el amor		1		
Heriberto Graciano Guzmán "Buena tarde. En Atención a conversación telefónica con el ingeniero Mauricio Lotero me permito nuevamente ratificar la solicitud para que se reestablezca la señal del canal en nuestro municipio, (Ituango)	Solicitud	Señal		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
iana Casas bedoya "Sobre el video de la pelea del metro me parece una falta de respeto de publicar el video mostrando la cara de todas y aun más habiendo una menor de edad implicada y colocarlo sin autorización de las implicadas".	Solicitud	Teleant Noticias		1		
Juan Fernando Agudelo Gutiérrez. "(...) , Mediante el presente derecho de petición, solicito me den pronta respuesta y el derecho a dejar en limpio mi buen nombre, debido a que la nota publicada el día 09 de octubre del 2020 en la emisión de al noche. Juan Fernando Agudelo Gutiérrez. Administrador Ambiental. Especialista en Gerencia de Proyectos. Celular: 314 6570278".	Petición	Teleant Noticias		1		
Victor Andrés Galeano "Qué pasa que no hacen cerrar un micrófono que se está filtrando en este programa desde Carolina del Príncipe? "Parece" la voz poco agradable de la animadora del programa siguiendo las pistas de los cantantes".	Sugerencia	Serenata		1		
María Cecilia Aramburo "Señores, Si el programa está en vivo, le pueden hacer caer en cuenta a Lina Arango que se le quedó prendido el micrófono y se le oye cantando, a destiempo y desentonaba mientras canta el grupo. Con mucho respeto por todos María C Restrepo".	Sugerencia	Serenata		1		
Luz María "Me parece de muy mal gusto, haber interrumpido la eucaristía el día de hoy. Creo que merecemos respeto".	Queja	Eucaristía		1		
MARICELA SANCHEZ ARTEAGA- Personera "Buenos Días, envido oficio PSR-339 solicitud de información, para ser remitida a quien corresponda. Agradezco su colaboración (...)(Caso Secretario de Agricultura San Roque)	Petición	Teleant Noticias		1		
Olga Lucia Tabares "Buenos días Ya hace varios días que no puedo ver la programación en Vivo por internet. ¿Me podrían decir qué pasa y qué debo hacer? Saludos Olga Tabares Departamentos de Caldas".	Solicitud	Programación en la web-		1		
Néstor Raul"Saludos a teleantioquia; felicitaciones a Serenata; gracias por la serenata de hoy, más aún, por la participación y oportunidad de recordar a José A. Morales; orgullo de Santander, para Colombia".	Felicitaciones	Serenata		1		
Anónimo "Buenos días. Quiero hacer un comentario porque realmente es una falta de respeto con los	Queja	Eucaristía		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
televidentes que vemos la Santa Misa y sea cortada de esa manera tan abrupta".						
¡María Isabel Palomino "Increíble q corten la transmisión de la celebración de la Santa Misa hoy domingo 11 de octubre de 2020!! Ojalá no vuelva a ocurrir".	Queja	Eucaristía		1		
Diana Calón "Me parece una falta de respeto que corten la santa misa".	Queja	Eucaristía		1		
Nasly Murillo Agualimpia "Buenos días Soy una seguidora de la transmisión en vivo de la misa todos los domingos, sin embargo este domingo, 11 de octubre, cortaron la transmisión de la misa para pasar comerciales justo en el momento más importante de la eucaristía".	Sugerencia	Eucaristía		1		
Anlly "Buenos días, la presente es para quejarme acerca de la transmisión la santa misa, del domingo a las 7:30 am pues considero una falta de respeto que incluyen comerciales durante transmisión. Gracias".	Queja	Eucaristía		1		
Omar Díaz Monsalve "Buenos días me pueden informar porque cortaron la santa misa sin haber terminado muchas gracias".	Solicitud	Eucaristía		1		
Félix Rentería "Bnos días. Quisiera saber que pasó, que interrumpieron la misa y no la terminaron. Gracias".	Solicitud	Eucaristía		1		
Ana María Sierra "Que falta de respeto ya ni la misa se puede ver por su canal, como cortan la trasmisión de esa forma respeten al televidente".	Queja	Eucaristía		1		
Martha C. González "Buen día Queremos saber qué pasó hoy con la Santa Misa con el Padre Nevardo a las 7:30 AM, pues estaba dándonos la Santa paz fue interrumpida la transmisión por otro programa.	Queja	Eucaristía		1		
Guillermo León Alvarez Uribe "Me encuentro muy ofendido por la manera grosera cómo fue interrumpida la Santa Misa el día de hoy. Deben de comprender que dicho rito debe darse por terminado sólo con la bendición final. (...)	Queja	Eucaristía		1		
Marisol Montealegre: "Señores : Canal teleantioquia Solicito una explicación del porqué fue cortada la santa misa del domingo 11 de octubre, es una falta de respeto con nosotros los televidentes (...)	Solicitud	Eucaristía		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Ana Maria Cruz Hoyos"(...) el día 11 de octubre del 2020 nos dejan cortada la misa. Quiero no solo expresar mi molestia sino también la de miles de enfermos y familias que no se dirigen al templo por cuestión de edad o enfermedad,(...)	Queja	Eucaristía		1		
"Cordial saludo. Estamos viendo en familia la Eucaristía desde la ciudad de Pereira y no la transmitieron toda, sin ningún aviso la cortaron, (...)"	Queja	Eucaristía		1		
Fidel Galvis Montañez "que falta de respeto, con el padre nevardo Cataño, en la misa de hoy 11 de octubre/2020.donde de manera grosera y brusca, cortaron la despedida de la misa...ya que somos muchos los que seguimos tan importante rito católico, en toda Colombia. Respeten no joda".	Queja	Queja		1		
Blanca Liga Ochoa Uribe "El domingo 11 de Octubre /2020 Estábamos en la transmisión de la misa, que inició a la 7:30 am. Todos atentos y respetuosos, cuando a las 8:00 se dejó de transmitir, sin haber terminado ésta, (...)"	Queja	Eucaristía		1		
Stella Arboleda Gallón "Al oído del gerente. Buen día Felicitaciones por el programa de la MÚSICA CAMPESINA, QUE SE REPITA. Felicitaciones por continuar SERENATA. Sugerencia: cuando se desplacen a municipios, darle oportunidad a los grupos de la región, hay montones, (...)"	sugerencia	Serenata		1		
Diego Pelaez y familia: "(...) hoy que cortaron la celebración en el momento de la entrega de la Ostia y la bendición final....Como antiguo seguidor de la misa nos preocupa y nos lleva a buscar otras opciones donde al menos respeten al televidente".	Queja	Eucaristía		1		
Ruth Giraldo López "La transmisión de la Eucaristía el 11 de octubre a las 7:30 am fue interrumpida sin que hubiera finalizado, lo cual considero una falta de respeto a quienes estábamos celebrando este sacramento a través del canal".	Queja	Eucaristía		1		
Juan Carlos Montes Jáuregui "Buen día. Ya que cada sábado transmiten de un lugar diferente. Pues entreguen un video de lo mejor de cada sitio donde transmiten cada sábado. Es más, el tiempo de los presentadores que los artistas. Muy buen programa".	Sugerencia	Eucaristía		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Marcela María Rojas "Buenas tardes, a quien pueda interesar. He tratado de comunicarme todo el día al canal por vía telefónica y ha sido imposible Quiero poner una queja por la falta de respeto está mañana en la misa de las 7:30 AM cuando después de la elevación se interrumpió la emisión y comenzó un programa diferente. (...)	Queja	Eucaristía		1		
Sehir Gómez "En el día de ayer Domingo 11 de octubre del presente año, (...) en la celebración de la Santa Misa a cargo del Presbítero Nevardo Cataño Castrillón, incurrieron en un irrespeto (...) al interrumpir la celebración en forma abrupta,.(..)"	Queja	Eucaristía		1		
"Es una queja porque fue interrumpido la santa misa el día de ayer 11de octubre a las 8:00am, como buen paísa y buen católico estoy indignado, después solo comerciales y hubo ninguna explicación al respecto espero tomen cuenta mi queja muchas gracias".	Queja	Eucaristía		1		
Gloria Aguilar: "Muy buenos días: Acerca de la imagen de la periodista de CONSEJO DE REDACCIÓN (...). En Serenata, Lina María la presentadora está mejorando mucho su imagen. (...)El domingo 11 de octubre en la Misa antes de que se terminara, entraron con la cortinilla de un programa Falta coordinación en las producciones. Estás sugerencias son para mejorar nuestro canal. Cordial saludo Gloria Stella Aguilar Mejia".	Sugerencia	Programación		1		
Jhon William Florez "Buenas noches, (..) .. Como es posible que estén presentando una noticia sobre el abuso sexual que un padraastro cometió contra hijas menores de 6 y 7 años de su pareja,(...) cortan prácticamente la nota OFREECIENDO un comercial (...) , luego rematan su INSENSIBILIDAD mostrando una nota sobre los desaparecidos en la operación Orión, donde se muestra una joven totalmente abrumada porque todavía espera a su hermano desde hace 18 años..(...)	Sugerencia	Teleant Noticias		1		
Municipio de Medellín "Cordial Saludo, La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Medellín, se permite amablemente remitir la petición adjunta para su gestión. Nota: Favor dirigir respuesta preferiblemente al peticionario en copia. Gracias Saludos Atte.,	Solicitud	Municipio de Medellín		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Rafael Dario Cardona "Para Teleantioquia Noticias: Ayer en el noticiero no registraron nada de la protesta indígena: No por no registrar los hechos, estos no dejan de existir. Por más regional que seamos, es una noticia nacional. y, no caigan en lo que hacen los noticieros de Fox News: la presentadora de entretenimiento no tiene por qué mostrar las piernas. Muchas gracias".	Sugerencia	Teleant Noticias		1		
Martha Inés Acevedo "Buenos días, vivo en Cali y nos gusta mucho la misa que preside el Sacerdote Nevardo Cardona los días domingo de 7:30 a 8:30 dice en la programación en tan prestigioso canal y donde la gente es tan católica Medellín- Antioquia, pero hoy fue el colmo del descaro el Padre no lo dejaron transmitir ni la comunión (...)	Queja	Eucaristía		1		
Fiscalía General de la Nación "Buenas tardes, Comedidamente allego el Oficio relacionado en el asunto, solicitando información de un personal.(...)	Solicitud	Teleant Noticias		1		
Yuri Vanesa Ruíz Gutierrez" Muy buenas tardes, mi nombre es Vanesa ,resulta que la semana pasada consigne \$50.000 para separar un cupo para un diplomado con el señor Carlos Perez ,pero el señor no le llegan los mensajes, deseo información por favor (...)	Solicitud	Hora 13 Noticias		1		
Estefanía Rendón "Buenas tardes Solicitamos de manera comedida y pronta, la rectificación (eliminación) del video publicado hace aproximadamente 2 horas en sus redes sociales y su página web, que titula: "maestros piden recursos para iniciar clases presenciales". Las imágenes y el video utilizado corresponde a nuestra Institución Educativa CORFERRINI en la sede del barrio La Divisa de Medellín, y solicitamos su eliminación (...)nosotros ni nuestros docentes tienen ninguna relación con la noticia, (...)	Solicitud	Teleant Noticias		1		
"Cordial Saludo, La Junta Administradora Local (JAL) del corregimiento San Sebastián de Palmitas del municipio de Medellín, (...). Los invita a Audiencia pública (...)viernes 30 de octubre del 2020 Hora: 01:00 pm Lugar: Coliseo de la centralidad del corregimiento. (Calle 20 #35-113) .	Denuncia	Teleant Noticias		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
"Exijo me aclaren que me pago a mi la Sociedad de Televisión de Antioquia, que en un reporte de la DIAN aparece el valor de \$50.500, que sinceramente no se a que corresponde, ya que no recuerdo hacer hecho factura o cuenta de cobro por este valor. (...)	Solicitud	Teleantioquia		1		
Maga Posada "En San Cristóbal la señal de Teleantioquia se ha perdido del toro en el tv... Y trato de ver el programa en casa con Teleantioquia por Facebook live y tampoco me deja verlo Ya me he perdido varios capítulos".	Solicitud	Formulario Web		1		
Andrés Murillo "Quiero felicitarlos por el programa que acaba de presentar Luis Alirio Calle y el actor que interpreto a Gonzalo Arango. Maravillosa interpretación y actuación. Estos son los programas que queremos ver, televisión CULTURAL que eduque a nuestra sociedad".	Felicitaciones	Tiempo de Vuelta -		1		
Juan Carlos Carmona "Buenos días: Tengo por costumbre con un grupo de amigos hacer deporte todos los días en el cerro de las 3 cruces de Belén. Vemos que están reforestando el cerro y muy bien donde sea solo maleza, pero vemos con gran preocupación que están tumbando zona selvática donde habitan zarigüeyas, aves, ardillas, armadillos, erizos, etc.,(...)Por favor tomar cartas en el asunto ya que es muy preocupante que corten todo lo que ven a su paso y que no tengan en cuenta el daño que están causando".	Denuncia	Teleant Noticias		1		
Fiscalía General de la Nación -Blanca Alicia Buena "Buen día, Cordial saludo De manera atenta me permito realizar solicitud, oficio adjunto del cual agradezco confirmar recibido. Atentamente, Blanca Alicia Buenaventura Romero GIJ-Grupo Investigativo Casos Querelladles E Inasistencia Alimentaria Dirección Seccional Bogotá Tel. 3176453632 - 3116650646".	Solicitud	Secretaria General		1		
Jaime Rivera Florez "Por qué no hay señal de Teleantioquia en San Jerónimo. Llegamos más de una semana sin señal. Gracias. Jaime rivera".	Solicitud	Tecnología		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Margarita María Restrepo Perez "Estoy muy decepcionada de su canal, siempre los veo desde la mañana con el noticiero y esas fotografías al terminar. Qué lástima que se dejaron atemorizar por la Corrupción de Bata Blanca al cancelar la trasmisión de A creas Kalker un Científico que lleva 12 años investigando a sanando estudien un poco más y busquen en Internet su trayectoria. No podemos dejar morir más personas por intereses económicos, lo hago con Conocimiento de causa.Mil gracias".	Queja	Teleant Noticias		1		
¿Luis Guillermo Zapata "Por qué anuncian un programa y no lo presentan? Entrevistarían a Andrea kalkas por lo del dióxido de cloro y pasaron un programa sobre Covid".	Solicitud	Programación		1		
Daniel H Ramírez M"(...). Quisiera saber cuál fue el motivo de que ustedes NO emitieron el programa anunciado para el día lunes 26 de octubre de 2.020 a las 8pm en el Programa "A Punto" presentado por el sr. Hernán Marín, donde anunciaron que se presentaría la entrevista al Dr. Andreas Kalcker, (...)	Solicitud	Programación		1		
Esteban Dettrich Eusse"(...) solicito de una manera respetuosa. "SOLICITUD DE RETIFICACION" con las imágenes publicadas el día de ayer en la emisión central de las 7:00 P.M. y las fotos que están circulando en la red social. Publicaciones: Comercio y entretenimiento rechazan medidas. Antioqueños se relajaron. Quiero manifestar que esta foto fue tomada el 15 de marzo de 2020 fecha en la cual aún no teníamos que estar en cuarentena, (...)",	Solicitud	Teleant Noticias		1		
José Antonio Higueta "Serenata en Santuario hoy sábado, felicitaciones Teleantioquia y Lina y Juan Carlos por tan bonito programa; desde Belén la Gloria, gusto saludar en santuario a todo los abuelitos de los Centros de bienestar, un abrazo para bellos que Dios los bendiga".	Felicitaciones	Serenata		1		
Rafael Vanegas Gómez "Dónde está el ejemplo cuando Lucero en el programa de hoy a las 3 p.m. se presenta disfrazada? ¿No es que el gobierno departamental recomendó que los adultos no deberían disfrazarse? Pésimo gusto, Lucero. Me gustas mucho en tus programas pero en éste.....la caj....set".	Queja	Las tres gracias		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Hernán Ruíz Trujillo "Buenas noches. La caballerosidad del maestro Lezcano, la elegancia de doña Lina y las calidad de la interpretación musical hacen de serenata el metro pro- grama de la t.v. Colombiana..(...)	Felicitaciones	Serenata		1		
Respetados señores: Para efectos del desarrollo de nuestra labor como revisores fiscales, comedidamente les solicitamos sea enviada de manera virtual la siguiente relación de documentación (en la medida que aplique) (...)	Solicitud	Secretaria General		1		
ALFREDO RAMOS: En esta ocasión, nuestra reunión tendrá lugar a través de la plataforma Cisco Web ex, (...) para adelantar las acciones pertinentes de la Comisión Accidental 052 de 2020, que se realizará, el día viernes 30 de octubre de 2020 de 2:00 a 4:00 de la tarde, Sírvase enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las Dependencias del Municipio de Medellín (...) incluyendo todas las entidades descentralizadas del conglomerado público.: (...)	Petición	Secretaria General		1		
Sociedad Réditos Empresariales S.A Se <i>presentó un retraso en la transmisión del sorteo "El Paisita 2" del pasado miércoles 14 de octubre de 2020.</i> Por lo expuesto, solicito de manera comedida se dé pleno cumplimiento a lo establecido por ambas partes contractualmente, (...)	Queja	El Paisita 2		1		
LUIS EDUARDO PELÁEZ JARAMILLO DIPUTADO (...) Solicito se me asigne el espacio de "Derecho a Réplica" consagrado en el artículo 17 de la Ley 1909 de 2018, en refería a la alocución a realizarse por el señor Gobernador Aníbal Gaviria Correa el día 9 de octubre del presente año. (...)	Petición	Secretaria General		1		
YEFFERSON PULGARIN: Respetado señor director Sanchez: El motivo de escribir esta comunicación es para yo prestar mis servicios como periodista para el canal regional Teleantioquia en la parte positiva de historias de vida y superación pero en la ciudad de Medellín(...).	Petición	Secretaria General		1		

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
SHIRLEY PEREZ GONZALES PROCURADURIA REGIONAL DE ANTIOQUIA Respetado señor SANCHEZ ZULUAGA: (:::) "Oficiar a la Gerencia de TELEANTIOQUIA para que llegue al Despacho los siguientes documentos: a). Copia de la carpeta contentiva de los contratos de prestación de servicios que a continuación se relacionan, incluyendo los estudios previos y los documentos que soportan la ejecución y pago de los mismos así: Contratos No 21064 de 15 de mayo, 21117 del 30 de junio, 21084 del 01 de junio y 21146 del 31 de julio, todos ellos del año 2017,	Solicitud	Secretaria General		1		
MARIA PAULA VALENCIA - AURA VALENTINA RODRIGUEZ CARDONA MEDIASURE TELECOMUNICACIONES S.A.S: Buenos días, a continuación envié comunicado sobre la utilización del canal Teleantioquia en Mediasure Telecomunicaciones, Intercomm de Nariño y YTV comunicaciones	Petición	Secretaria General		1		
Horacio Augusto Moreno Correa: Nuestra preocupación es la existencia de la información citada en manos de una empresa con la que no hubo entendimiento, y la que ya había ingresado a nuestra propiedad sin nuestra autorización, hecho que nos acabamos de enterar, a recoger información y filmar, en el marco de un contrato celebrado por esta empresa con el área Metropolitana- Área Silvestre-Temporada 2017- capítulo 2. (...)	Petición	Secretaria General		1		
Tazio Zafaron: Porque desde hace días no se puede atrasar o adelantar cuando se ve el canal por internet.	Queja	Nuevos medios				1
Byron Ramiro González: (...) no se está utilizando el tapabocas en las grabaciones (...) me parece que ustedes son la imagen buena de los Antioqueños".	Sugerencia	Rodando Caminos				1
Juan Maya: (...) Se sale de contexto (...) utilizar un marrano como motivo de burla (...) Así pierde interés el programa que es interesante y pedagógico".	Sugerencia	Dale Play				1
Luis Fernando Cruz: (...) las personas que son portadoras del virus del VIH no son una peste que se contagian de persona a persona, son transmisores de una infección. (...) "	Queja	Su médico en Casa				1

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Luis Zabala: "(...) para comunicarles que la señal de. Del canal de tele Antioquia en el municipio de Tarazá se encuentran en muy mal estado. (...)	Queja	Tecnología				1
Red Colombiana de Periodistas: Red Colombiana de Periodistas: (...) Solicitud de información para la investigación Periodistas sin acoso (...)	Solicitud	Secretaria General				1
Arrendamientos Santafé: Les solicitamos amablemente nos informen si el Señor William Accero Arango, actualmente tiene vínculo laboral con ustedes	solicitud	Secretaria General				1
Gonzalo Vélez: Por tan puntual y eficaz información, que alegría ver nuevamente a Yuliana.	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias				1
Claudia Patricia Arroyave: queja de información que dijeron el 6 diciembre que el zoológico santa fe abriría sus puertas y fue falsa la noticia".	Queja	Teleantioquia Noticias				1
Martha Elena Parra: "(...) quiero llamar la atención, (...) ayer miércoles 9 de diciembre a las 11.30am, cuando Juan Trochas, llega a un taller en San Vicente e interactúa con algunas personas SIN HACER USO DEL TAPABOCAS. C(...)	Sugerencia	Rodando Caminos				1
Jorge Ivan Gaviria: "(...), quiero dejar sentada mi protesta por la falta de atención en la colaboración para una nota periodística de la periodista Andrea, los días 19-20 de noviembre del presente, a las 7. 30a.m. En la primera ocasión se disculpó, pero en la segunda ocasión me dejó esperando sin ningún argumento. (...)	Queja	Teleantioquia Noticias -				1
Federico Grisales; "(...) no tenemos como pagarnos el cable, y por ello vemos más a menudo la TV abierta nacional; (...) tan malo ese programa Dale Play , estamos hartos de la chatarra que engendró esas redes sociales, para continuar viendo esas cosas ridículas en el TV, (...)	Queja	Dale Play -				1
Oscar Blanco: "Excelente noticiero felicitaciones".	Felicitaciones	Teleantioquia Noticias				1
Mario Martinez: "¡Empezar Buenas noches un saludo desde Sevilla Valle, mi madre Mariela Gutiérrez fiel televidente de su excelente programa, no sé lo pierde desde hace muchos años, felicidades! Un saludo para ustedes de parte de ella".	Felicitaciones	Serenata				1

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Pedro Suarez: "El mejor programa que tiene Antioquia y Colombia entera. No me lo pierdo. Felicidades Un saludo desde la vereda de la Estación de Nicanor. Municipio de Amaga".	Felicitaciones	Serenata				1
Maria Esperanza Valencia: "Serenata los saludo desde Manizales del alma los felicito por que este programa(...)".	Felicitaciones	Serenata				1
Cristina Mesa Preciado: "(...) Juan Carlos Hurtado que, si bien él tiene conocimientos en algunos temas en materia laboral y/o pensional entonces no lleve invitados al programa, toda vez que en reiteradas ocasiones los televidentes llaman a resolver sus inquietudes y el presentador las responde, vuelve y pregunta a sus invitados y en ocasiones esto genera confusión y desinformación. (...)	Sugerencia	Su Caso en Casa-				1
Alejandra: ""(...) en los videos se puede evidenciar que por parte de nosotros no hubo ninguna agresión hacia los policías, i (...) existen más evidencias y quisiera mostrarlos. Muchas gracias quedo atenta a la respuesta".	Solicitud	Hora 13				1
Angola Patricia Gonzalez Moreno: "(...) me dirijo a ustedes con el ánimo de solicitar carta laboral con funciones del cargo Asistente de Dirección (...) . Con las funciones del cargo y por esto me remito a ustedes para esta solicitud. (...)	Petición	Gestión Humana -				1
Elsy Bedoya Cano: "Excelente programa. En mi caso familiar, fue de mucha ayuda para salir adelante de una situación difícil con un sobrino de 14 años con intento de suicidio. El espíritu Santo y los Ángeles abrieron los caminos. Hoy hemos superado la crisis".	Felicitaciones	Salud para el alma				1
Fabio Alberto Garcia "Felicitaciones por la presentación de ballet Cascanueces el Viernes 18 de diciembre"	Felicitaciones	Ballet Cascanueces -				1
Gloria Edilma Norella: "No estoy de acuerdo con el comentario de la periodista Diana el día de ayer resaltando como un gran personaje a una empresaria del Cine Porno, (...)".	queja	Teleantioquia Noticias				1
Rosa Stella Arboleda: "(...) la falta de la Novena de Navidad por Teleantioquia. Como que estamos de acuerdo con las saturnales que predica el alcalde, Daniel Quintero, (...) Ya veo que pronto quitaran de la programación la Santa misa dominical. (...)	Queja	Programación				1

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Miguel Patiño: "felicitaciones por su compromiso con el trabajo y con el pueblo".	Felicitaciones	Programación				1
Hernan Retrepo: "Teleantioquia Gracias Son lo Mejor Feliz Navidad. HERNÁN RESTREPO VILLADA EL CARMEN DE VIBORAL".	Felicitaciones	Programación				1
Ida Nora Rendón: "Buenas noches me encanta serenata. felicitaciones por tan excelente programa que nos hace tan felices. Muchas".	Felicitaciones	Serenata				1
Walter Gómez Varela" Buenas noches los quiero felicitar por tan excelente programa saludos desde Carepa en el Urabá antioqueño me causa nostalgia".	Felicitaciones	Serenata				1
Luz Patricia: "Teleantioquia es el Canal más bacana Desde CANADA PARA TELEANQUIA GRACIAS TENGO 17 AÑOS DE NO ESTAR FISICAMENTE EN MI MEDELLIN, (...)	Felicitaciones	Programación				1
Julio Giraldo: "Barranquilla Diciembre 28 de 2020 Reverendo Padre: (...) me parece que no es lo propio en una misa televisada, leer 80 o más intenciones, (...) 3430300 Barranquilla".	Sugerencia	Programación				1
Carlos Andrés Restrepo: "(...)mi incomodidad con el cambio que hicieron el día de hoy domingo 27/12/2020 del programa "De leones y mariposas" el cual se transmite los domingos a las 2:00 pm y lo reprogramaron de forma imprevista a la 1.30 pm. (...)	Queja	Programación				1
CRSITIAN ANDRÉS SÁNCHEZ GIL: (...) 1.1 Solicito, se reconozca que entre LA GOBERNACION DE ANTIOQUIA Y "TELEANTIOQUIA" y el Sr. FAUSTO JOSHUA RÍOS BETANCUR, existió un contrato de trabajo, por principio de primacía de la realidad sobre las formas, (...) desde la fecha inicial 27 de febrero de 2009 hasta el pasado 7 de octubre de 2019. 1.2 Solicito se efectúe la liquidación y pago a favor del Sr. FAUSTO JOSHUA RÍOS BETANCUR, por los conceptos de salario, prestaciones sociales, cesantías, intereses a las cesantías, prima legal de servicios, vacaciones, (...)	petición	secretaria general				1

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
ALFREDO RAMOS CONCEJAL DE MEDELLIN: "Sírvese enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las Dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 al 31 de octubre y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del conglomerado público. 1.1. ¿Cuántas y cuáles acciones judiciales se han interpuesto contra los contratistas de todo el conglomerado público? (...)	petición	Secretaria General				1
ALFREDO RAMOS CONCEJAL DE MEDELLIN: Respetada Doctora Villamizar: Sírvese enviar detalladamente toda la información solicitada de cada una de las Dependencias del Municipio de Medellín a partir del 01 al 31 de octubre y así sucesivamente cada mes del respectivo año, incluyendo todas las entidades descentralizadas del conglomerado público.(...)	Petición	Secretaria General				1
(...) Yo Salvador Dalí Garcés Giraldo, (...) 1. Solicito reponer el pago de las cuentas de cobro 01- 2020, 02-2020 y 03-2020, que corresponde a la pauta radial emitida a través de colmando Radio, en el espacio ¿Qué está pasando aquí?, del cliente Contraloría General de Medellín, en la cuenta de ahorros Davivienda No 0550036400674754, ya que a la fecha no se reporta ningún pago del citado contrato de publicidad(...)	Petición	Tesorería				1
ALFREDO RAMOS CONCEJAL DE MEDELLIN: (...) "para analizar y hacerle seguimiento a las medidas que la administración municipal ha tomado y vaya a tomar para garantizar la transparencia (...)	Petición	Secretaria General				1
Xiomara Cedeño : (...) Cordial saludo, desde la oficina de Indeportes de Antioquia le solicitamos nos permita el acceso a unas imágenes de archivo de eventos deportivos y de algunos deportistas del departamento para unos videos emotivos que estamos haciendo en la entidad que requieren tomas de competencias reales y de pódium de los atletas , que por su carga emotiva no es lo ideal recrear con puestas en escena (...)	petición	Secretaria General				1

COMENTARIOS RESPONDIDOS EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020						
COMENTARIO	Tipo de Comentario	Programa	Sep.	Oct	Nov	Dic
Néstor Alonso López : Apreciado Doctor, Me permito solicitarle el acceso al archivo de imágenes del canal regional que usted dirige con el fin de acopiar material audiovisual(;;) en el cual los postulados del bloque Cacique Nutibara sujetos de esta sentencia puedan compartir y dar testimonio de sus vivencias, aprendizajes y reflexiones en el marco del conflicto armado y en su proceso de desmovilización, desarme y reinserción, en especial con l@s niñ@s y jóvenes, : (...)	Petición	Calidad y Emisión				1
TOTAL	241		72	70	62	37

Fuente: Secretaria General

Tabla No 7. Resumen comentarios por mes, atendidos en el tercer cuatrimestre del año 2020

COMENTARIOS TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2020		
MESES	COMENTARIOS	%
Septiembre	72	29.88
Octubre	70	29.05
Noviembre	62	25.73
Diciembre	37	15.35
Total	241	100.00

Tabla No. 8. Resumen DFPQS atendidos en el tercer cuatrimestre del año 2020.

DFPQS ATENDIDOS TERCER CUATRIMESTRE AÑO 2020		
COMENTARIOS	No	%
Denuncias	7	2.90
Felicitaciones	47	19.50
Peticiones	32	13.28
Quejas	69	28.63
Solicitudes	50	20.75
Sugerencias	36	14.94
Total	241	100.00

Gráfico No. 1: Comportamiento comentarios atendidos y respondidos en Teleantioquia en el primer cuatrimestre del año 2020

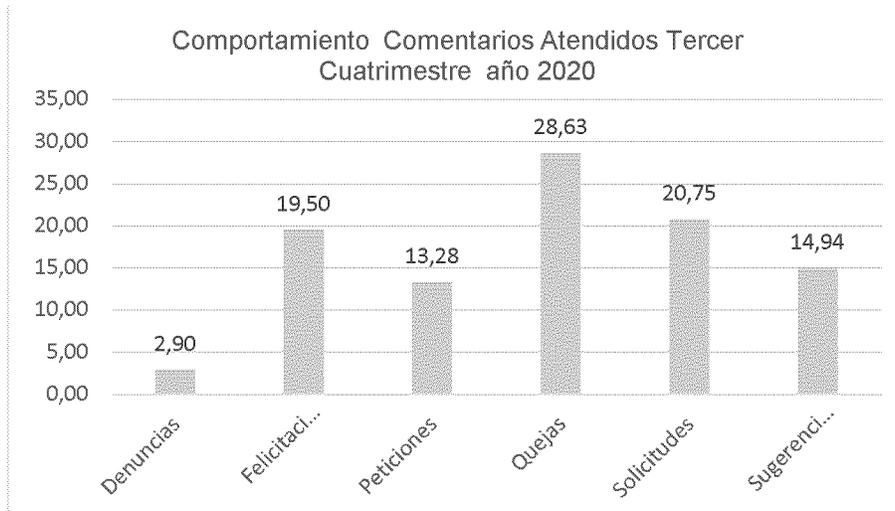
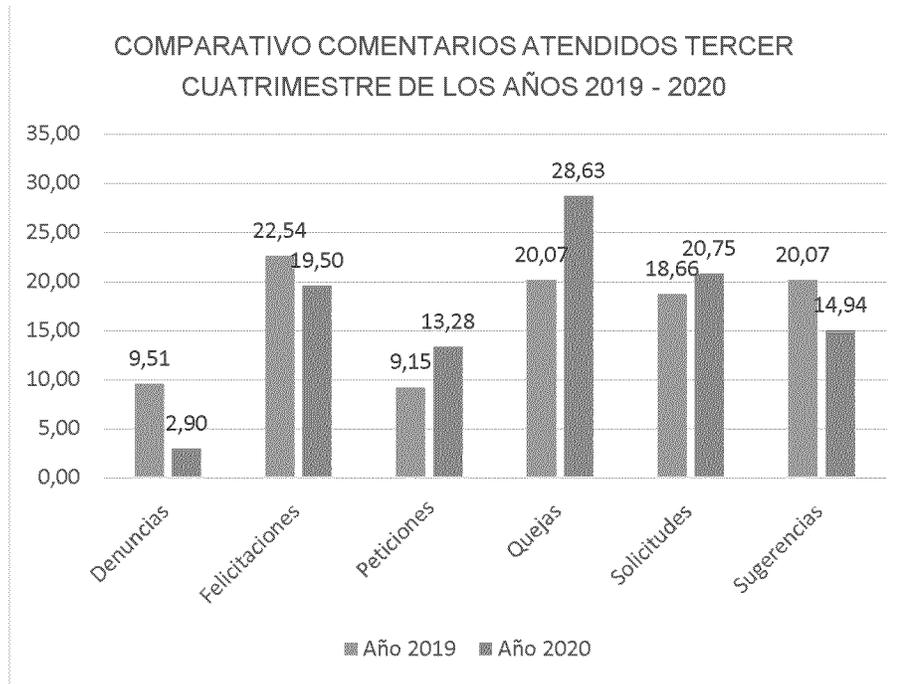


Tabla No. 9: Comparativo porcentual del tercer cuatrimestres en los años 2019 y 2020

COMPARATIVO COMENTARIOS ATENDIDOS TERCER CUATRIMESTRE AÑOS 2019 -2020				
Tipo de Comentario	2019	%	2020	%
Denuncias	27	9.51	7	2.90
Felicitaciones	64	22.54	47	19.50
Peticiones	26	9.15	32	13.28
Quejas	57	20.07	69	28.63
Solicitudes	53	18.66	50	20.75
Sugerencias	57	20.07	36	14.94
TOTAL	284	100.00	241	100.00

Gráfico 1: Comparativo porcentual comentarios tercer cuatrimestre años 2019-2020



Observaciones

Al comparar el comportamiento de los comentarios recibidos en el tercer cuatrimestre de los años 2019-2020 en la gráfica se puede observar:

Se aumentó: las quejas 8,56%, las peticiones 4,13% y las solicitudes 2,09%

Se disminuyó: las denuncias 6,61%, las sugerencias el 5,13%,

Se disminuyó las felicitaciones en un 3,04%

Se anota que todos los comentarios fueron respondidos oportunamente.

6.5 Componente Cinco: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Tabla No 10: Subcomponentes mecanismos para la transparencia y acceso a la Información

COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
SUBCOMPO-NENTE	ACTIVIDADES	FECHA DE VERIFICACIÓN	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.	Permanente	Mediante el Link www.teleantioquia.co , se accede a la página web	Coordinación de Planeación
	5.2: Consultar en la página web de Teleantioquia, la información, donde la ciudadanía puede ingresar y conocer la información estratégica y táctica de Teleantioquia.			
Transparencia y Acceso a la Información	5.3: Por medio del sistema nacional "SECOP 1" y de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia, la ciudadanía puede consultar los temas de contratación de Teleantioquia.	Permanente	Se consulta por los link Contraloría General de Antioquia http://www.gestiontransparente.com/Rendicion/MenuPpal.aspx y a nivel nacional por medio del SECOPI	Secretaría General
	5.4: Actualizar en el SIGEP las hojas de vida y la declaración de bienes y rentas de los empleados de Teleantioquia.	31/09/2020	En el mes de mayo fueron actualizadas en el SIGEP	Coordinación Gestión Humana

Fuente Secretaría General

OBSERVACIÓN

Continúan las quejas de la ciudadanía, porque cuando llaman al teléfono 3569900 extensión 1, en las horas de la mañana no responden.

Recomendaciones

Implementar lo previsto en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de Teleantioquia, donde para el 30 de junio del año 2020, estaba prevista la revisión de la estructura organizacional y las funciones de atención al ciudadano en la Teleantioquia, para centralizar la responsabilidad en una sola área, realizar un análisis del estado actual de la atención al ciudadano y tomar las acciones que sean necesarias.

Cuando no haya quien responda en la extensión 1, 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 atención y oportunidad.

7. INICIATIVAS ADICIONALES

Tabla No. 11. Relación de iniciativas adicionales llevadas a cabo en Teleantioquia, durante el tercer cuatrimestre del año 2020

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

Fuente Secretaría General

7.1 Observaciones Generales:

En el Informe cuatrimestral de las PQRSD presentado hasta el 31 de diciembre del año 2020 a Teleantioquia, se atendieron 241 comentarios dentro de los cuales sobresale las, solicitudes y sugerencias de los ciudadanos.

A) Al analizar los comentarios recibidos se encuentra:

1. Las solicitudes recibidas obedecen al curso normal de los programas del Canal y se le respondió a la ciudadanía oportunamente.
2. Las quejas no son reiterativas y en algunos casos obedecen al desconocimiento de la ciudadanía del alcance de los programas, de todas maneras, se informó a los responsables para que las tengan en cuenta y se trate de evitar y orientar a la ciudadanía para que no se vuelvan a presentar quejas por lo mismo.
3. Las sugerencias son bien recibidas y se informó a los responsables, para que se tomen las medidas del caso.
4. Las peticiones fueron respondidas en el tiempo oportuno, como lo estipula la normativa vigente.
5. Las denuncias se les dio el traslado correspondiente, para que sean atendidas por los responsables aludidos.
6. Estudiar la forma de garantizar una respuesta oportuna a las personas que llaman por medio del conmutador a la extensión 1 del Noticiero, en horas de la mañana, mejorando la atención a la comunidad.
7. Estudiar la posibilidad de colocar la asistente administrativa del noticiero tiempo completo.
8. Fortalecer el servicio de atención al ciudadano especificando sus roles y competencias
9. Establecer un control a las denuncias públicas que se reciben, para garantizar la atención la trazabilidad y el archivo.
10. Unificar y estandarizar la clasificación y denominación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD), con base en el contexto antes mencionado.

B) En el lugar donde funciona la oficina de recepción y atención a la ciudadanía, se observa:

1. Un depósito de elementos de algunos sets.
2. Comparten espacio con el set de Consejo de Redacción – presentándose imposibilidad de atender al público en algunas ocasiones, la servidora que trabaja en la recepción, algunas veces se tiene que desplazar de dicho lugar.
3. La recepción es uno de los ingresos a las instalaciones de Teleantioquia – sin medidas de seguridad suficientes.
4. Los puestos de trabajo de las receptionistas, no están bien acondicionados, ni son seguros - los bolsos de las receptionistas 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, se debe mantener organizada y bien presentada.

7.2 Propuestas Generales:

Hacer un estudio de cargas de trabajo en la tesorería, debido a que la Dirección de Control interno infiere riesgos, por las responsabilidades y contracción de actividades y responsabilidades en una sola empleada.

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

- a. Fortalecer en los empleados de Teleantioquia, la importancia de la atención al ciudadano con oportunidad y calidez.
- b. Fortalecer los canales de atención al ciudadano, para mejorar la atención y disminuir las quejas y sugerencias sobre este tema.

Estudiar la posibilidad de mejorar la oficina de recepción y atención a la comunidad, en el cubo, ya que este es el primer contacto de la comunidad con Teleantioquia, y desde ahí, se debe proyectar la buena imagen del Canal, en lo posible hacer las gestiones con la copropiedad para ubicar el ingreso por el primer piso de esta, dando mucho mejor imagen al canal, mayor salubridad a los funcionarios, e inclusive mayor seguridad. La anterior recomendación se ha hecho en varios informes de años anteriores.

Hacer un estudio de vulnerabilidad de los riesgos de hurto y seguridad que se pueden presentar en el SER de Teleantioquia, dado que el ingreso por el cubo, le faltan más medidas de seguridad.

Analizar los riesgos identificados en tesorería, ya que la Dirección de Control Interno - infiere que, dada las responsabilidades, la concentración de actividades en una sola persona aumenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo de "Hurto, entre otros"

Cordialmente,



RAMIRO VÉLEZ TOBÓN
Director de Control Interno

Copia Document: página Web; Comité de Gerencia
Proyectó: Ramiro Vélez Tobón
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy