

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL

INFORME N° 3 - 2017

Julio – octubre 2017

***En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la
Ley 1474 de 2011***

Conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014 y la Ley 1474 de 2011, Teleantioquia presenta informe de avances en cada uno de los dos (2) módulos de control y eje transversal del MECI:

- Módulo de Planeación y Gestión
- Módulo de Evaluación y Seguimiento
- Eje Transversal: Información y Comunicación

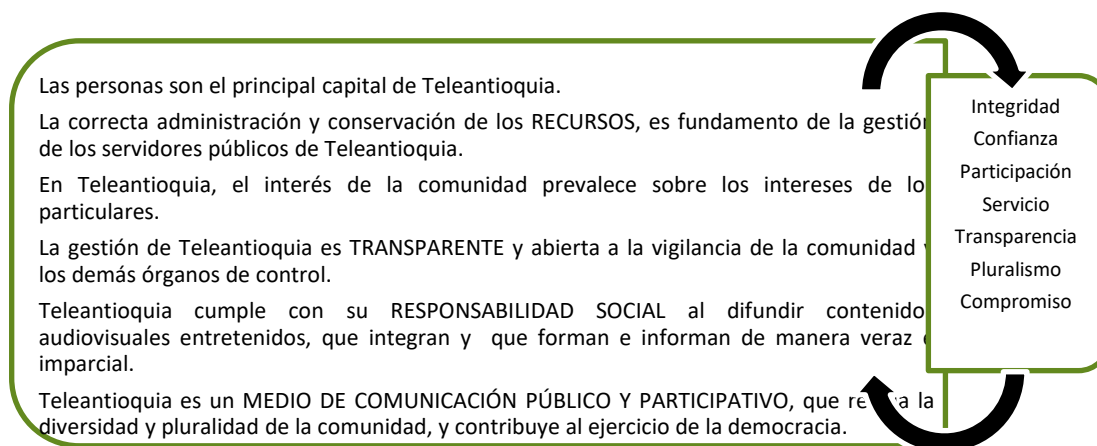


1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

- a. Teleantioquia tiene enmarcados los siguientes principios y valores que fueron construidos de manera participativa y documentados en la Resolución N° 67 de 2008, no obstante a la fecha no sea realizado la actualización de la resolución :



1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

De acuerdo a información suministrada por Gestión Humana se tiene lo siguiente:

- a. El Porcentaje de ejecución del PIC, a la fecha es del 39% con 200 personas impactadas, en el periodo se han realizado 6 capacitaciones:

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	FECHA DE INICIO	ASISTENTES
Capacitación en trabajo en equipo	Julio-Agosto	85
Capacitación: Primeros auxilios	Agosto-Noviembre	10
Recertificación en trabajo seguro en alturas	Julio-Agosto	15
Capacitación: Coordinadores en trabajo en alturas	Octubre-Noviembre	8
Capacitación a la brigada de emergencia	Agosto-Noviembre	10
Capacitación en servicio al cliente	Agosto	72
TOTAL		200

- b. El Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar, a la fecha es del 78% con 395 personas impactadas, en el periodo se han llevado a cabo 6 programas:

NOMBRE DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	ASISTENTES
Liga de natación de Antioquia	26
Semilleros de inglés U de A	18
Citas de orientación psicológica	2
Integración empleados de Teleantioquia	270
Celebración de Halloween hijos de empleados	74
Rumba aeróbica	5
TOTAL	395

- c. A la fecha, se concertaron los objetivos de desempeño de todos los cargos de la planta global de la organización, es decir, 98 cargos lo cual equivale a un 100%; y la valoración del cumplimiento de los mismos está programada entre diciembre y enero.
- d. Avances del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período señalado (campañas, actividades, jornadas, eventos).

ACTIVIDAD	ASISTENTES
Capacitación a la brigada de emergencia	10
Implementación de pausas activas semanales con el personal administrativo	58
Recertificación para trabajo seguro en alturas	15
Capacitación: Coordinadores en trabajo en alturas	80
Participación del simulacro de emergencia a nivel nacional	320
Encuesta de valoración de riesgos para la actualización de la matriz de riesgos y peligros	170
Implementación de reporte de condiciones inseguras	-
Actualización de la matriz legal de SST	-
Campaña: Clasificación de residuos	-

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos

- a. Estado de avance del Plan de Inversiones, Julio- Septiembre

El Plan de inversión del año 2017 fue aprobado mediante la Resolución 012 del mismo año, por un valor total de \$5.982.146.707. A continuación, se presenta la ejecución de los recursos acorde con el tercer informe de seguimiento presentado a la ANTV correspondiente al trimestre julio – septiembre:

Programa.	Presupuesto ANTV	Ejecutado.	
1350 SporTV.	292,295,870	171,258,794	58.59%
3D mentes.	108,490,479	93,439,070	86.13%
Antioquia Asombrosa.	200,000,000	154,700,000	77.35%
Humor/ Caramelos del Humor.	250,000,000	125,611,098	50.24%
Conceptos.	158,299,490	108,533,248	68.56%
Destino Paisa.	506,760,265	372,429,221	73.49%
EL Crimen No Paga.	320,000,000	142,800,000	44.63%
Especiales Teleantioquia.	515,193,071	209,558,793	40.68%
Humor Inédito.	120,720,250	87,352,428	72.36%
Llegó la Noche.	132,765,442	92,436,835	69.62%
Musinet Clásico.	168,534,800	109,467,586	64.95%
Profesionales al Rescate.	160,822,890	66,410,893	41.29%
Saber Tver.	158,000,000	95,326,546	60.33%
Serenata.	504,396,450	299,721,540	59.42%
Sofá Rosa.	85,507,131	76,143,009	89.05%
Su Caso en Casa.	105,804,671	73,486,807	69.46%
Tardeando.	147,928,109	117,214,912	79.24%
Teleantioquia Dulce Hogar.	164,167,990	86,459,719	52.67%
Teleantioquia Está de Moda.	87,613,798	46,720,512	53.33%
Teleantioquia Noticias.	1,100,000,000	685,500,575	62.32%
Una en un Millón.	160,000,000	160,000,000	100.00%
Compra de Programación.	300,000,000	40,539,228	13.51%
Festival Trova/ Antioq. Trove A	200,000,000	95,199,998	47.60%
Infraestructura.	34,846,000	34,846,000	100.00%
SUBTOTAL.	5,982,146,707	3,545,156,814	

En la siguiente tabla se puede observar la ejecución del Plan en términos de emisiones, vale la pena aclarar que esta información se da con corte al 30 de septiembre de 2017, motivo por el cual ya contiene los cambios reportados a la ANTV respecto a los programas financiados:

Programa.	Capítulos.	Emitidos.	Avance
1350 SporTV.	68	57	83.82%
3D mentes.	35	21	60.00%
Antioquia Asombrosa.	20	11	55.00%
Humor/ Caramelos del Humor.	45	16	35.56%
Conceptos.	39	25	64.10%
Destino Paisa.	30	22	73.33%
EL Crimen No Paga.	16	8	50.00%
Especiales Teleantioquia.	18	11	61.11%
Humor Inédito.	38	25	65.79%
Llegó la Noche.	37	23	62.16%
Musinet Clásico.	49	33	67.35%
Profesionales al Rescate.	8	0	0.00%
Saber Tver.	300	168	56.00%
Serenata.	50	38	76.00%
Sofá Rosa.	77	77	100.00%
Su Caso en Casa.	170	140	82.35%
Tardeando.	165	135	81.82%
Teleantioquia Dulce Hogar.	122	74	60.66%
Teleantioquia Está de Moda.	35	26	74.29%
Teleantioquia Noticias.	320	216	67.50%
Una en un Millón.	13	13	100.00%
Compra de Programación.	190	20	10.53%
Festival Trova/ Antioq. Trove A	15	3	20.00%
SUBTOTAL.	1860	1162	62%
TOTAL ACUMULADO.			

- b. Desarrollos realizados por el área de Estrategia Digital entre los meses de julio y octubre de 2017:

- **Feria de Flores**

La estrategia digital para la Feria de las Flores estuvo estructurada alrededor de la creación del micrositio “La Magia de las Flores” en el que los usuarios podían acceder en directo vía streaming a los diferentes eventos transmitidos por Teleantioquia, así como la programación de eventos de la Feria, galerías fotográficas, videos exclusivos de Teleantioquia Digital y el desarrollo interactivo “Arma tu silleta”.

Los micrositios recibieron 18.500 visitas por parte de 12.600 usuarios, un **incremento de 167%** frente a las visitas recibidas en el 2016 (11.100 visitas de 9.300 usuarios).

A través de Facebook Live se hicieron transmisiones vía streaming de los desfiles de Silleteros, Autos clásicos, Mascotas y Chivas y flores, además de los especiales de Atardecer Silletero y Orquídeas, Pájaros y Flores.

Las transmisiones en vivo por Facebook alcanzaron **837.000 reproducciones** en total (en el 2016 fueron 57.000 reproducciones).

Adicionalmente, se incursionó durante el Desfile de Autos Clásicos y Antiguos en la transmisión en vivo con cámara 360° a través de Facebook Live, algo que ningún canal local o regional había hecho antes. La transmisión superó las **55.000 reproducciones** por parte de los usuarios y tuvo un alcance de más de 300.000 personas.

Las transmisiones en vivo de contenidos alternativos a través de Twitter tuvieron **28.800 reproducciones** en total.

- **Papa Francisco**

Para la visita del Papa Francisco se creó un micrositio informativo en el que los usuarios podían acceder a un mapa interactivo que detallaba el recorrido del Papa en la ciudad de Medellín, con transmisiones en streaming desde cada uno de los momentos de interés de la visita.

Adicionalmente se publicaron galerías de video de la visita del Papa a Bogotá, Villavicencio y Cartagena, y de los especiales producidos y transmitidos por Teleantioquia como antesala a la llegada de Francisco a Colombia.

El micrositio recibió **3.223 visitas** y los videos recibieron un total de **215.000 reproducciones**.

- **Amor y amistad**

Para celebrar el Día del Amor y la Amistad, se creó el juego online Encuentra tu Media Naranja. El juego fue un desarrollo hecho inhouse por el área digital de Teleantioquia y tuvo **200 jugadores**.

- **Fuera del aire**

Para promocionar los programas y los talentos del Canal se creó la serie Fuera del Aire, un programa de entrevistas interactivo emitido semanalmente a través de Facebook Live. En cada capítulo uno de los artistas del canal habla de sus proyectos dentro y fuera de Teleantioquia y responde en directo preguntas hechas por el público a través de Facebook. Los videos en Facebook han recibido más de **28.000 reproducciones**.

1.2.2. Estructura Organizacional

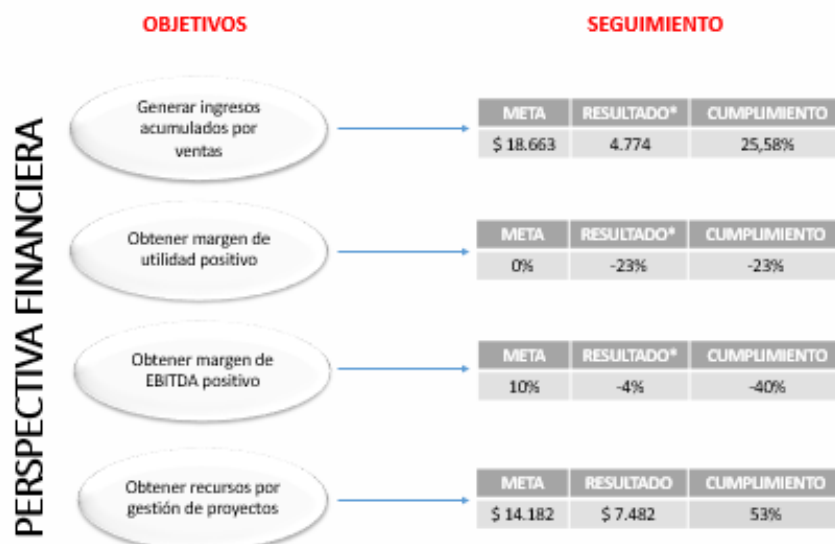
Mediante Acuerdo 14 de la Junta Directiva del 14 de septiembre y Resolución 32 del 02 de octubre de 2017 “Por medio de la cual se adopta la reforma a la Planta de Cargos de Teleantioquia”, se efectuaron las siguientes modificaciones a la estructura:

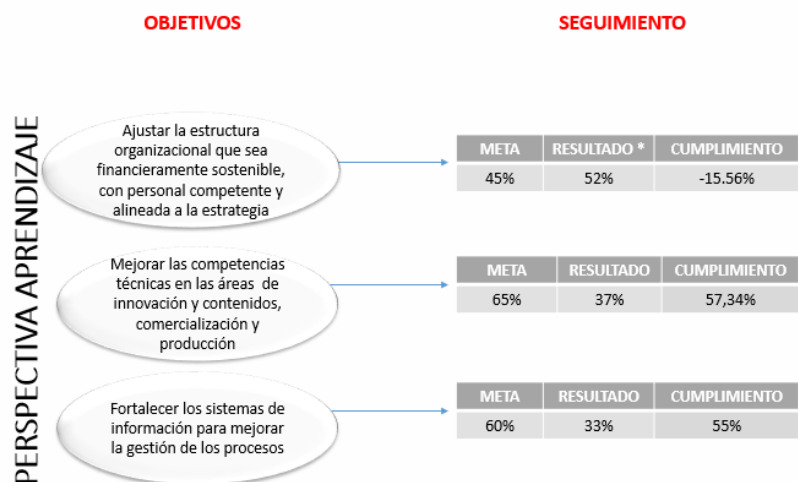
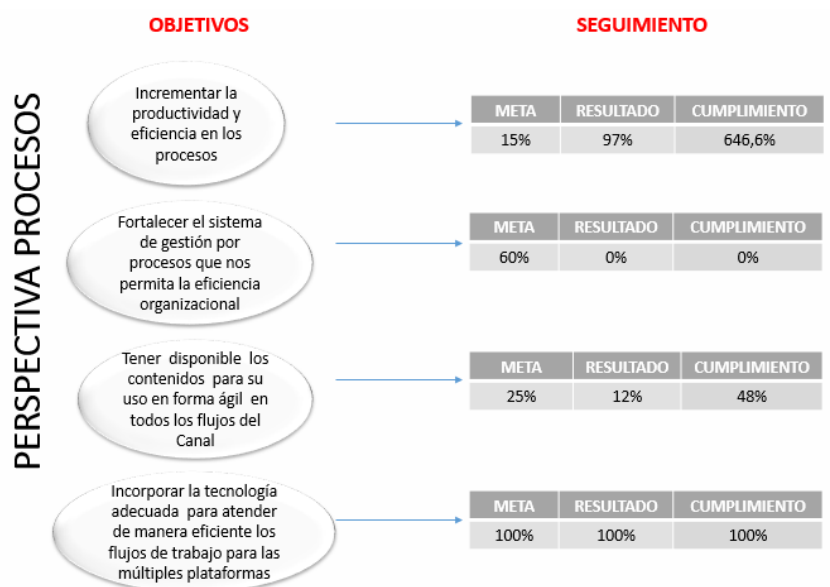
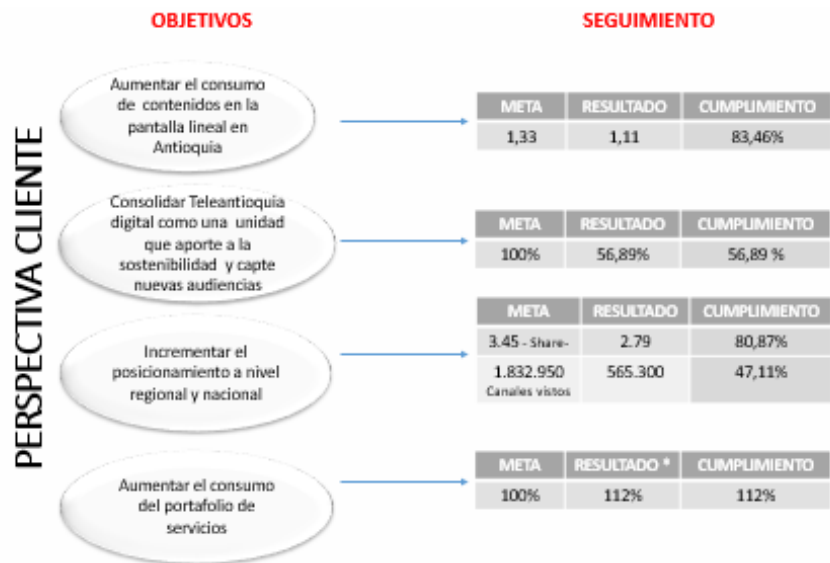
1. Modifíquese el Acuerdo de Junta 21 del 5 de diciembre de 2016 Por medio de la cual se reforma la estructura salarial y planta de cargos de Teleantioquia, en lo referente al cargo de Tecnóloga de Caja.
2. Modificase el nivel y grado del cargo de Tecnóloga de Caja
3. Modificase la denominación de algunos cargos de la planta, que se relacionan a continuación:

DENOMINACIÓN ACTUAL	NUEVA DENOMINACIÓN	NIVEL	GRADO	PLAZAS
Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	Coordinador de Relaciones Públicas	Profesional	4	1
Profesional Jurídico II	Profesional Jurídico	Profesional	3	3
Profesional Financiero	Contador	Profesional	3	1
Profesional de Tecnologías de Posproducción	Profesional de Tecnologías de Producción	Profesional	3	1
Profesional de Nuevos Medios II	Profesional de Nuevos Medios	Profesional	3	1
Profesional Desarrollo de Contenidos I	Profesional Desarrollo de Contenidos	Profesional	2	1
Profesional de Tecnologías	Profesional de Tecnologías de Posproducción	Profesional	2	1
Tecnólogo de Sistemas de Transmisión	Tecnólogo Digital	Técnico	3	1
Tecnólogo de Promos	Tecnólogo de Contenidos	Técnico	3	1
Técnico de Máster	Técnico de Sistemas de Transmisión	Técnico	2	2
Técnico de Tecnologías	Técnico de Máster de Producción	Técnico	1	1
Técnico de Comercial	Técnico de Central de Medios	Técnico	1	1
Asistente Comercial II	Asistente de Central de Medios	Asistencial	2	1

1.2.3. Indicadores de Gestión

- ✓ La entidad realizó la medición de indicadores asociados a los 16 objetivos estratégicos con corte a 30 de junio. El informe fue presentado a la Junta Administradora regional, con la siguiente información:

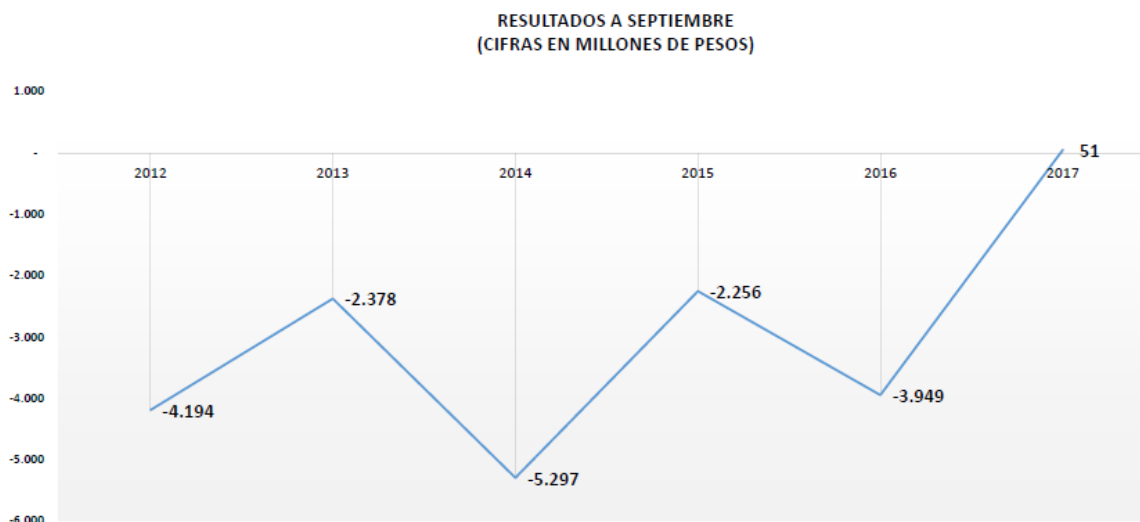




- ✓ Actualmente control interno se encuentra realizando una auditoria al Plan estratégico en la que se solicitó la medición tanto de los 16 objetivos estratégicos como de las 54 estrategias.
- ✓ indicadores financieros:

DEFICIT

Los resultados con corte a septiembre de 2017 evidencian una mejora significativa, pasando de un déficit en septiembre de 2016 de \$3.949 mill, a un superávit de \$51 mill en septiembre de 2017, se observa una tendencia ascendente en el año 2017 en comparación con los años anteriores, esto evidencia que las medidas tomadas en el año 2016, donde se hizo una intervención importante en los gastos se vienen reflejando :



- ✓ Avances Gestión Transparente:

Del periodo evaluado Julio – Octubre, el resultado obtenido es un cumplimiento del **99,4%** en la oportunidad de publicación en la plataforma Gestion Transparente, extemporáneas **13** , equivalentes al **0,6%** de las cuales 10 obedecen a órdenes de Central de Medios y 3 a ordenes Teleantioquia, éste resultado demuestra el compromiso de la entidad en el cumplimiento de esta obligación legal:

Criterio	Porcentaje	Cantidad
Extemporaneas	0.6%	13
Cumplimiento	99.4%	2173
Total Ordenes		2186

1.2.4. Modelo de Operación por procesos

A la fecha la Coordinación de Planeación se encuentra realizando la evaluación de los procesos en conjunto con los líderes de las áreas , especialmente aquellos que implican gestión y utilización de recursos financieros. En este orden de ideas, actualmente se revisan las actividades que se ejecutan en las área financiera y Central de Medios, de tal manera que con este insumo se realice el ajuste de los documentos relacionados con los procesos inmersos en las áreas en cuestión.

Es importante mencionar también, que el fortalecimiento en personal del área financiera permite además reevaluar y redistribuir las actividades, posibilita a su vez el reforzamiento de los controles existentes y de aquellos que surjan con estas acciones de mejora

1.3. COMPONENTES ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El mapa de riesgo aún no ha sido modificado ya que irá de la mano de la actualización final de la documentación de los procesos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- La actualización de la Resolución 67 de 2008 por medio de la cual se adoptó el Código de ética y buen Gobierno, toda vez que se encuentra desactualizado con cargos inexistentes, misión y visión de otras administraciones, entre otros).
- Teniendo en cuenta que en la vigencia 2017 no se aprobó el Plan Institucional de Capacitación, se reitera la importancia de su construcción en función de las necesidades estratégicas del Canal y la aprobación del mismo de parte del Comité de Gerencia.
En la información entregada por la Coordinación de Gestion Humana se evidencia que en el periodo evaluado se han dictado seis capacitaciones , cuatro de ellas del tema Seguridad y Salud en el trabajo, una de clima laboral y una de Servicio al Cliente, esta última gestionada por Control Interno; teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que se requiere fortalecer el plan de capacitación de tal manera que permita mejorar las competencias de los funcionarios, esto podría darse a través de gestión con otras entidades del sector público y con los funcionarios del Canal que tengan conocimiento específicos.
- Teniendo en cuenta el hecho de corrupción presentado en el mes de marzo en el Canal, es necesario que la entidad incluya entre sus capacitaciones algunas que permitan apuntar al fortalecimiento de controles en la entidad, tales como:
 - a) Delitos Contra la administración pública.
 - b) Gestion del Riesgo.
- El diseño e implementación de un plan de Incentivos que permita crear condiciones favorables de trabajo y reconocer el desempeño individual de los servidores, en cada uno de los niveles jerárquicos.

- Fortalecimiento del proceso de inducción, toda vez que hace parte fundamental del éxito para el inicio de las labores de los funcionarios, no obstante, se indagó con 9 funcionarios que ingresaron en el 2017 y expresan que no recibieron inducción; la falta de ella conlleva a un riesgo de omisión de controles o de procedimientos, reprocesos etc. Que pueden afectar el desarrollo eficiente de las operaciones del Canal.
- En el mes de agosto se efectuó el cambio de líderes de los procesos de Mercadeo y Comunicaciones, no obstante a la fecha no ha sido formalizado, es decir no ha sido presentado a la Junta para su aprobación, por tanto la estructura y manuales de funciones asociados a este cambio se encuentran desactualizados.
- Continuar el trabajo de actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad e incluir el detalle de los controles en los procedimientos que se documenten. Una vez se cuente con la actualización de los procedimientos se debe proceder con la socialización de los mismos, lo cual permita afianzar la cultura de trabajo por procesos.
- Es importante evaluar la posibilidad de implementar una INTRANET con el objetivo de mantener disponible la información del sistema de gestión de la calidad para la consulta de todo el personal, tal y como lo expresa la norma NTC GP 1000, numeral 4.2.3 *Control de Documento, literal d)* “asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso”.
- Se debe dar celeridad al proceso de actualización de los mapas de riesgo de corrupción e institucional, toda vez que es una actividad pendiente desde inicios del presente año, las recomendaciones frente al tema quedaron plasmadas en la auditoria al mapa de riesgos realizada por la Coordinación de Control, interno en el mes de julio, comunicación radicada 2017 300636.
- Se reitera que si bien una de las estrategias que ha venido desarrollando la administración del Canal tiene que ver con la disminución de la planta de cargos, esta se debe hacer basada en estudios técnico que permita conocer el número adecuado de personal para el cumplimiento de las actividades y proyectos. De no realizarse de esta manera podría incurrirse en situaciones de sobrecarga laboral, desarrollo inadecuado de los procedimientos y omisión de controles establecidos en los mismos.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

En el mes de Julio desde la Coordinación de Control Interno se llevó a cabo la capacitación “Taller de Sensibilización sobre Atención al Usuario”, el cual se realizó en el marco de la campaña “El control está en tus manos”. El propósito era concientizar al personal sobre la necesidad de desarrollar competencias para la adecuada prestación de los servicios. En el taller se trataron temáticas tales como: definición de servicio, los tipos de clientes, las mejores prácticas de atención según los tipos de canal comunicación, a partir de una explicación teórica y de la realización de ejercicios prácticos.



Como complemento a esta actividad se realizó una auditoria al manejo de las PQRS en la que se generaron varias recomendaciones y se han efectuado reuniones con el fin de sensibilizar este tema con los funcionarios encargados de la gestión, el informe se puede verificar en la comunicación interna 2017300824.

Se tiene proyectado estructurar un programa de fomento de Cultura de Autocontrol entre los meses enero y febrero del año 2018.

2.2. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1. Auditoría Interna

- a. El cumplimiento del programa anual de auditoria del año 2017 con corte a 30 de octubre tiene un cumplimiento del 73 % así:

PORCENTAJE DE AVANCE PLAN DE AUDITORIAS 2017		
# auditorias e informes ejecutados	8	73%
# auditorias e informes programados	11	

Es importante precisar que la oficina de Control Interno estuvo sin Coordinador durante los meses de julio a septiembre, lo que retrasó el cumplimiento de lo programado ,adicionalmente cuatro auditorías del primer semestre fueron reprogramadas para el segundo semestre, teniendo en cuenta que por el hecho sucedido en el mes de marzo asociada a la Caja General, la Coordinación de Control interno debió apoyar en la búsqueda de información desde los años 2012 a 2017, lo que repercutió en retrasos en el programa.

Nº	AUDITORIAS E INFORMES	MES	ESTADO
1	Seguimiento al cumplimiento de las directrices suscritas por la ANTV	Julio - Diciembre	EJECUTADO
2	Informe de austeridad en el gasto	Julio- octubre	EJECUTADO
3	Informe PQRS	Agosto	EJECUTADO
4	Seguimiento y verificación: Planes de Acción y Estratégico 2016-2019	Agosto *	EN EJECUCIÓN
5	Seguimiento al Plan anticorrupción	Septiembre	EJECUTADO
6	Informe a Contraloría General de Antioquia Anticorrupción	Septiembre	EJECUTADO
7	Revisión proceso de emisión de Pauta.	Septiembre*	PENDIENTE
8	Informe de seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014	Septiembre*	PENDIENTE
9	Seguimientos a fondos , caja general y menor de la entidad	Septiembre *	EJECUTADO
10	Auditoria Interna de Calidad	Octubre*	PENDIENTE
11	Contratación Teleantioquia - Central de Medios	Octubre*	EN EJECUCIÓN

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1. Plan de Mejoramiento

La Coordinación de Control Interno mediante comunicación interna radicado número 2017300903, realizó la solicitud a las áreas correspondientes en la que solicita entregar la documentación del plan de mejoramiento asociado, a los 4 informes entregados por la revisoría fiscal en el presente año. Si bien, la entidad ha realizado gestiones para subsanar los hallazgos, es indispensable la elaboración de los planes de mejoramiento, para lograr que las evaluaciones permitan agregar valor a los procesos y contribuir a la mejora continua de los procesos del Canal.

De otro lado, se enviará otra comunicación como la mencionada, pero asociada a los planes de mejoramiento de las auditorías de Control interno.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Realizar los planes de mejoramiento derivados de las auditorías realizadas tanto por control interno como revisoría fiscal y efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones por parte de los líderes de procesos.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

a. A través de los diferentes medios de participación que el Canal le ofrece a los televidentes:

- ✓ Sitio Web: www.teleantioquia.com.co
- ✓ Correo electrónico: info@teleantioquia.com.co
- ✓ Línea de Servicio al cliente: 01 8000 41 80 80
- ✓ Archivo del Canal

Tanto televidentes, como clientes del Canal tienen la opción de comunicarse con Teleantioquia, bien sea para resolver dudas, expresar comentarios, quejas y reclamos o dar sugerencias frente a la programación del Canal.

a. De acuerdo a la información suministrada por la Coordinación de Producción de Recursos entre los meses de julio y octubre de 2017 ingresaron al Canal 154 PQRSF Clasificadas de la siguiente manera :





Actualmente la Coordinación de producción de recursos liderada por la Dirección de Realización y Producción se encuentra realizando actividades para mejorar la trazabilidad del proceso e identificar las oportunidades de mejora para su implementación, a partir de la auditoría realizada por el cual se puede verificar en la comunicación interna 2017300824.

b. Resultados obtenidos del Panel de Opinión 2017 de la firma Cifras & Conceptos.

Teleantioquia es el primer medio de televisión pública regional elegido por los colombianos para informarse, mientras que a nivel regional es el canal más visto de Antioquia.

Ficha técnica

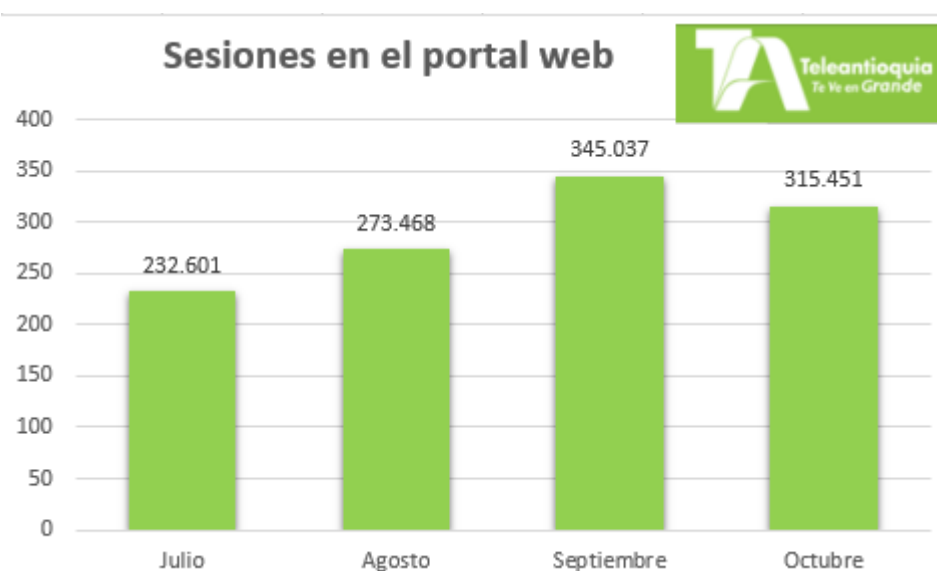
Departamentos encuestados: 18

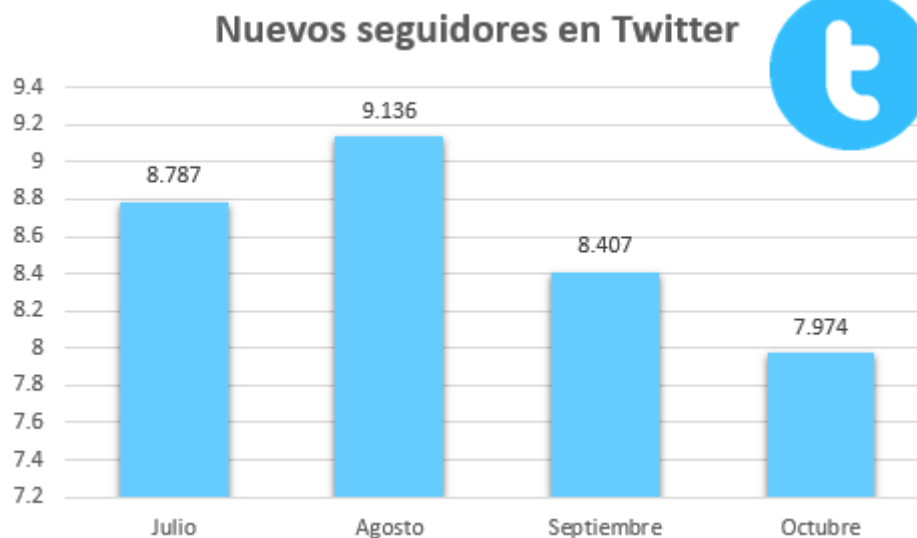
Total encuestas: 2.530

Fuente: Cifras & Conceptos

- c. Se contó con los siguientes indicadores de los canales de información virtual como son las redes sociales y la página web.

Sitio/ mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
<i>Sesiones en el portal web</i>	232.601	273.468	345.037	315.451
<i>Nuevos seguidores en Facebook</i>	5.561	5.664	4.336	6.229
<i>Nuevos seguidores en Twitter</i>	8.787	9.136	8.407	7.974





OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se reitera en relación a revisiones anteriores la necesidad de trabajar en los siguientes aspectos:

- ✓ Es necesario el fortalecimiento de la comunicación interna frente a los cambios en la estructura organizacional.
- ✓ Fortalecer el tema de administración de las PQRS en puntos tales como:
 - Alineación del proceso con todas las áreas involucradas: Es de precisar que, aunque se han venido efectuando reuniones, es necesario involucrar a todo el personal que intervenga en la gestión de las PQRS, con el fin de establecer lineamientos claros y lograr una sincronización del proceso
 - Revisar y actualizar los documentos del sistema de gestión de calidad, asociados a las PQRS, con el fin de estandarizar el proceso.
 - Asignar un responsable en cada una de las dependencias que sirva de enlace a la Auxiliar de Servicio al Cliente para el trámite, gestión y cumplimiento de las respuestas a las PQRS, es necesario que ésta designación se formalice en un documento interno.
 - Ajustar el formulario de contacto de la página web, de tal manera que permita al ciudadano tener la trazabilidad de la solicitud, tal como lo expresa el artículo 17 Decreto 103 del 2015, por medio del cual se reglamenta la Ley 1712 Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública de 2014: *“Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma”*.
 - Es necesario designar desde la estructura organizacional la dependencia encargada de liderar la gestión de las PQRS, responsabilidad que debe quedar formalizada en el manual de funciones, dicha área deberá ser quien articule, brinde directrices y efectué seguimiento al cumplimiento de la normatividad, adicionalmente, es importante la designación del funcionario encargado del consolidar y enviar el informe trimestral a la ANTV, actividad que también debe ser formalizada en el manual de funciones.

- Publicar tanto en la página web como en el punto de Atención al Cliente los canales a través de los cuales se puede presentar y hacer seguimiento a las PQRS e incluir la definición de Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia, para mayor claridad del Ciudadano.
- Teniendo en cuenta la evolución de los medios de comunicación y que el ciudadano mantiene un contacto permanente con nuestro Canal a través de las redes sociales, es importante analizar la posibilidad de Implementar un cuadro de control con el fin de garantizar una respuesta oportuna de las PQRS que ingresan a través de las redes sociales; no obstante, de ser necesario se debe ajustar éste control a partir del análisis del volumen de requerimientos recibidos. Es importante que las PQRS que ingresen a través de este medio y que requieran una respuesta muy detallada, se invite al ciudadano a presentar su PQRS en el link del formulario web <http://www.teleantioquia.co/atencion-al-usuario/> y a recordarle que antes de enviar sus peticiones verifique las preguntas frecuentes que se encuentran en este mismo link.

Observación

Teniendo en cuenta que el gobierno expidió Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”* y que el funcionamiento del sistema de gestión y su articulación con el sistema de control interno, se adopta con la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dicho modelo será la base para los próximos informes pormenorizados.

La línea base del modelo se establecerá a partir del diligenciamiento del formulario único de avance a la gestión y desempeño FURAG II para el cual se tiene plazo de su diligenciamiento hasta el día 17 de noviembre se tiene plazo.



RAMIRO VELEZ TOBÓN

Coordinador de Control Interno