

TELEANTIOQUIA

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 12 de septiembre de 2023

2023300884

PARA: Luis Felipe Hincapié Uribe
Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano,
segundo cuatrimestre año 2023.

En cumplimiento, del Plan anual de Auditoría 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 de corrupción, 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, implementados en Teleantioquia y vigentes en el segundo cuatrimestre del año 2023.

Se adjunta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que consta de 22 páginas.

Cordialmente,



HENRY DARÍO MUÑOZ MONTOYA

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

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda.

Radició: Nelcy Gómez Arismendy.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO - SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2023

REALIZADO POR

EQUIPO DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

TELEANTIOQUIA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

SEPTIEMBRE DE 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE.....	3
4. NORMATIVA DE REFERENCIA	3
5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción	6
Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el primer cuatrimestre año 2023.	7
5.1.2 Observaciones, con base en el seguimiento al estado del Mapa de Riesgos, en el segundo cuatrimestre año 2023.	11
5.1.3 Conclusiones del Mapa de Riesgos.....	12
5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites.....	12
5.3 Componente 3: Rendición de Cuentas	13
5.3.1 Observaciones	14
5.4 Componente 4: Mecanismos de Atención al Ciudadano.....	15
Tabla No. 4 Mecanismos de atención al ciudadano.....	16
5.4.1 PQRSD atendidas en el segundo cuatrimestre año 2023	16
Gráfica No 1. PQRSD atendidas en el mes de mayo.....	16
Gráfica N°2: PQRSD atendidas en el mes de junio	17
Gráfica N° 3: PQRSD atendidas en el mes de julio	17
Gráfica N° 4: PQRSD atendidas en el mes de agosto	18
Gráfica N° 5: PQRSD atendidas en el segundo cuatrimestre año 2023.....	18
5.4.2 Observaciones a las quejas respondidas del segundo cuatrimestre año 2023.....	19
5.4.3 Conclusiones.....	19
5.5 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	19
5.5.1 Observaciones	21
5.5.2. Conclusiones	21
5.6 Componente 6: Iniciativas Adicionales.....	21
6 . CONCLUSIONES GENREALES	21



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo del anual de auditoria de la Dirección de Control Interno y en cumplimiento a lo estipulado en la normativa vigente, aplicando la metodología establecida por 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 segundo cuatrimestre año 2023.

2. OBJETIVOS

Hacer seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia en el segundo cuatrimestre año 2023.

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

Verificar el cumplimiento en 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.

Monitorear y 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.

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 01 de mayo al 31 de agosto del año 2023.

4. NORMATIVA DE REFERENCIA

1. Ley 1474 de 2011 Anticorrupción



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



2. Literal C del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y acceso a la información
3. Numeral 7.2 del Anexo 1 Estándares para publicación y divulgación de la información, de la Resolución 3564 del 2015 de Ministerio de las TIC.
4. Artículo 52 del decreto 103 del año 2015 – publicación PQRSD
5. Ley 1755 del 2015 Derecho de petición
6. Ley 1757 del 2015 - Rendición de cuentas
7. Decreto Ley 962 del 2005 - Anti trámite
8. Decreto 124 de 2016.- Estrategia Plan Anticorrupción
9. Decreto 648 del 2017 - Funciones de Control Interno
10. Decreto 19 de 2012 - Principios y normas de trámites
11. Guía Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2, de la función pública.

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 sugeridas en el documento denominado Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2; la Dirección de Control Interno de Teleantioquia, se permite presentar el seguimiento al plan, correspondiente al segundo cuatrimestre año 2023.

El plan de Teleantioquia, lo integran los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales.

Para implementar las anteriores políticas se requiere:

- ✓ Que cada responsable del componente junto con su equipo de trabajo, propongan 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 actualizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe publicar a más tardar, 10 días hábiles 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 director de Planeación, quien debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan, para garantizar su aplicación y efectividad.

La Alta Dirección: es responsable de garantizar, que las recomendaciones que arroje el seguimiento al plan, sirvan de instrumento de gestión y de control.

Aplicación: Con base en el “Artículo 5. del Decreto 1537 de 2001, el cual estipula que la oficina 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:



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción

La Dirección de Planeación de Teleantioquia, ajustó el mapa de riesgos en los primeros meses del año 2023, donde identificó y valoró 24 riesgos de corrupción, inmersos en 9 procesos institucionales, los cuales se constituyen en la base para que permanentemente cada responsable del proceso actualice los riesgos, los monitoree y los ajuste con la asesoría y la coordinación de la oficina de Planeación.

La Dirección de Control Interno, cuatrimestralmente, hace seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, verifica su estado, elabora un informe y lo publica en la página web de Teleantioquia.

Con base en lo anterior, la siguiente tabla, verifica el estado del mapa de riesgos, actualizado por los responsables, con el apoyo de la Dirección de Planeación.

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción.

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción							
Subcomponente/pr oceso	Actividades		Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar, aprobar y evaluar la política de administración de riesgos de Teleantioquia.	Política de administración de riesgos de corrupción revisada y actualizada en el micro sitio de transparencia	Oficina de Planeación	13/10/2023	100%	La Política de administración del Riesgo fue aprobada el día 05 de Septiembre del año 2023
	1.2.	Divulgar la actualización de la política de administración de riesgos de Teleantioquia en el micro sitio de transparencia	Política de administración de riesgos de corrupción divulgada en el micro sitio de transparencia	Oficina de Planeación	15/12/2023	100%	https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Politica-para-la-Administracion-del-Riesgo.pdf
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Riesgos de corrupción actualizados y validados	Oficina de Planeación	31/03/2023	100%	Publicado en la página del Canal. https://www.teleantioquia.co/participa/#6-1-5
Consulta y divulgación	3.1.	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina de Planeación	31/01/2023	100%	Publicado en la página del Canal. https://www.teleantioquia.co/participa/#6-1-5



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



	3.2.	Socializar los riesgos de corrupción identificados en el canal	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Oficina de Planeación	30/06/2023	100%	Socializado con toda la entidad el 20 de abril de 2023.
	3.3.	Socializar los controles asociados a la mitigación de los riesgos de corrupción	Plan publicado en el micro sitio de transparencia	Oficina de Planeación	30/06/2023	100%	Socializado con toda la entidad el 20 de abril de 2023.
Monitoreo y revisión	4.1.	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo	Revisiones realizadas	Líderes de los procesos y subprocesos	28/04/2023 31/08/2023 29/12/2023	66%	De acuerdo de la guía de admón. del riesgo y los informes cuatrimestrales de seguimiento al plan anticorrupción se realizan monitoreos al mapa de riesgos
	4.2.	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Planes de mejoramiento elaborados	Oficina de Planeación	15/12/2023	66%	No ha sido necesario, además se implementará según las necesidades detectadas por los procesos
Seguimiento	5.1.	Ejecutar plan de auditorías 2023 y seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Dirección de Control interno	28/04/2023 31/08/2023 29/12/2023	66%	Segundo informe de seguimiento al plan anticorrupción y matriz de riesgos de corrupción (2 de 3)

Fuente: Página Web - Coordinación de Planeación

Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el primer cuatrimestre año 2023.

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2023					
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	abr-23	Variación	Observación
Creatividad e Innovación	Posibilidad de afectación económica al no percibir ingresos por paquetes gráficos, promos y piezas ATL o BTL para terceros, debido a pagos recibidos directamente por funcionarios del canal para su elaboración	El software planificador lleva registro de las órdenes de servicio en curso, su estado, recursos necesarios y fechas límite de entrega, y genera alertas periódicas para asegurar que se cumplan los tiempos de entrega de los productos.	Alto	N/A	N/A
	Posibilidad de afectación económica al no percibir ingresos por ideas de contenidos, formatos audiovisuales, campañas y piezas promocionales para terceros, debido a pagos recibidos directamente por funcionarios del canal para su desarrollo	El software planificador lleva registro de las órdenes de servicio en curso, su estado, recursos necesarios y fechas límite de entrega, y genera alertas periódicas para asegurar que se cumplan los tiempos de entrega de los productos.	Alto	N/A	N/A
Gestión de Contenidos	Posibilidad de afectación económica al dejar de percibir ingresos por concepto de pauta no convencional debido a la inclusión de la misma dentro de los contenidos emitidos en directo por parte de un empleado, sin autorización	El Coordinador de Calidad y Emisión con el acompañamiento de las Tecnólogas de Pauta verifican y comparten al director del contenido el libreto de pauta con la ordenación aprobada	Alto	N/A	N/A
		La Directora de Contenidos y el Director Comercial socializan con los equipos de trabajo las políticas de autorregulación		N/A	N/A



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



	previa, para beneficio propio o de un tercero				
Gestión de Contenidos	Posibilidad de afectación económica al dejar de percibir ingresos por concepto de pauta comercial debido a la emisión de la misma sin facturar por omisiones de un empleado en la ejecución del procedimiento para autorizarla, en busca obtener beneficios económicos	El Técnico de emisión de pauta valida con el proceso de gestión de tesorería que los pagos por pauta hayan sido efectivamente recibidos por el canal, antes de programar su emisión	Alto	N/A	N/A
		El Técnico de emisión de pauta valida con el proceso de gestión de tesorería que los clientes que ordenan pauta sin pago anticipado tengan saldo de crédito disponible			N/A
Gestión de Contenidos	Posibilidad de afectación económica al dejar de percibir ingresos por la comercialización del material audiovisual archivado, debido a la venta de dicho material por parte de un funcionario, para su propio beneficio	El Líder del sistema informativo gestiona la inclusión de capacitaciones relacionadas con derechos de la información, propiedad intelectual y uso de material audiovisual en los planes de capacitación que se presentan al personal del proceso	Alto	N/A	N/A
		La Coordinación de gestión humana incluye, en los contratos de trabajo que se suscriben con los periodistas, una cláusula que los obliga a entregar para su archivo el material audiovisual conforme a la normativa interna			
		La Coordinación de compras y contratación requiere, como parte de los requisitos para el pago final y liquidación de los contratos de prestación de servicios, el paz y salvo entregado por la mediateca certificando que el material audiovisual fue efectivamente entregado para su archivo			
Operación sistema informativo	Posibilidad de afectación económica por la publicación de contenido comercial como contenido informativo debido a la omisión de los lineamientos institucionales de estilo y redacción por parte del periodista para beneficiar a un tercero o a si mismo	El Coordinador de emisión valida previamente el equilibrio y la pertinencia de las fuentes propuestas para las notas que se emitirán	Alto	N/A	N/A
		Los Coordinadores de emisión revisan y validan el texto propuesto de las notas, para asegurarse que cumplen con los requisitos de equilibrio informativo y verificación de los datos		N/A	N/A
Operación sistema informativo	Posibilidad de afectación económica al dejar de percibir ingresos por la venta de contenido informativo debido a que los periodistas ceden o venden contenido propiedad del canal para obtener beneficios personales	El Líder del sistema informativo gestiona la inclusión de capacitaciones relacionadas con derechos de la información, propiedad intelectual y uso de material audiovisual en los planes de capacitación que se presentan al personal del proceso	Alto	N/A	N/A
Producción	Posibilidad de afectación económica al pagar productos o servicios no recibidos por la entidad a favor de terceros o empleados, debido al incumplimiento de las políticas de uso para los fondos de producción	El productor de campo realiza una revisión detallada de los recursos recibidos frente a las facturas, recibos de pago o documento equivalente	Alto	N/A	N/A
		El profesional de la coordinación de recursos, verifica cada uno de los recibos con sus soportes respectivos, de los recursos usados en la producción			
		La Dirección de Producción y Tecnologías, aprueba los gastos, una vez estén revisados por el profesional de recursos			
		Verificación previa por parte del Contador, de que todos los papeles anexados a las facturas y recibos cumplan con los requisitos que exige la DIAN			

Producción	Posibilidad de afectación económica al pagar los costos operativos del transporte propio o contratado mientras se usa para beneficio personal, debido al incumplimiento de las políticas de transporte del canal	El profesional de la coordinación de recursos realiza la asignación de vales de taxi y servicios de transporte con rutas	Alto	N/A	N/A
		El profesional de la coordinación de recursos diligencia un control de entrega de los vales de taxi, el cual debe ser firmado por el empleado que reciba el vale			
		Revisión del control de entrega por parte de la profesional de la coordinación de recursos, con el fin de determinar si se usaron los vales autorizados			
Producción	Posibilidad de afectación económica al no percibir los recursos por el uso de material audiovisual del canal debido a la entrega irregular del mismo para beneficio de un empleado o de un tercero	El Coordinador de Calidad y Emisión realiza, conjuntamente con la Dirección de Contenidos y convergencia, una revisión de contenidos emitidos en otros canales o que circulan en redes sociales, cuyos derechos sean de Teleantioquia	Alto	N/A	N/A
		La videoteca entrega solo el material audiovisual que tiene derechos de uso para otros contenidos o para la venta			
		Todo el material disponible en diferentes plataforma contienen el logo del canal, esto con el fin de evitar la copia o reproducción no autorizada			
Gestión Jurídica	Posibilidad de afectación económica al pagar sobrecostos en productos o servicios contratados debido a la realización de acuerdos irregulares entre empleados y proveedores para manipular la selección y adjudicación en los procesos contractuales en busca de obtener beneficios particulares	El profesional jurídico valida que se haya realizado correctamente el estudio de mercado para solicitar el inicio del proceso de contratación	Alto	N/A	N/A
Gestión Jurídica	Posibilidad de afectación económica al pagar fallos condenatorios y costas judiciales en procesos en los que esté involucrada la entidad debido a la realización de acuerdos irregulares entre empleados y contrapartes para retardar, omitir o ejecutar actos procesales contrarios a los intereses de la institución en busca de obtener beneficios particulares	Ninguno	Alto	N/A	N/A
Gestión Jurídica	Posibilidad de afectación económica al pagar fallos condenatorios y costas judiciales en procesos en los que esté involucrada la entidad debido a la realización de acuerdos irregulares entre empleados y contrapartes para retardar, omitir o ejecutar actos procesales contrarios a los intereses de la institución en busca de obtener beneficios particulares	El Profesional jurídico reporta como medios de notificación no solamente su correo electrónico personal sino la cuenta institucional del canal, para prevenir la pérdida de las notificaciones judiciales. El administrador de la cuenta institucional reenvía inmediatamente tanto al profesional como al Secretario general las notificaciones recibidas.	Moderado	N/A	N/A
		El Secretario general socializa el estado de los procesos en curso ante el comité de conciliación, para lo cual se hace una revisión adicional y un reporte de las actuaciones y fechas relevantes			
Gestión Administrativa	Posibilidad de afectación económica al reponer activos por pérdida, debido a la apropiación de los mismos para	El profesional de Almacén verifica que los equipos que se entregan sean asignados para el uso propio del Canal y esto se hace mediante, la recepción de correos electrónicos previamente enviadas por la	Alto	N/A	N/A

	beneficio personal por parte de un colaborador	Dirección de producción y tecnologías, donde se informan las producciones que se llevarán a cabo.			
		El profesional de Almacén reporta a la aseguradora todos los activos nuevos que ingresan al inventario del canal, para que se incluyan en la cobertura de la póliza todo riesgo contratada.		N/A	N/A
Gestión Administrativa	El profesional de Almacén verifica que los equipos que se entregan sean asignados para el uso propio del Canal y esto se hace mediante, la recepción de correos electrónicos previamente enviadas por la Dirección de producción y tecnologías, donde se informan las producciones que se llevarán a cabo.	El profesional de Almacén verifica que los equipos que se entregan sean asignados para el uso propio del Canal y esto se hace mediante, la recepción de correos electrónicos previamente enviadas por la Dirección de producción y tecnologías, donde se informan las producciones que se llevarán a cabo.	Alto	N/A	N/A
Gestión Financiera	Posibilidad de afectación económica al asumir compromisos presupuestales inexistentes o no soportados debido a la alteración o expedición de documentos de carácter presupuestal por un funcionario para beneficio propio o de un tercero	El Coordinador Financiero verifica que los sistemas de información (ARIES) se encuentran debidamente en operación y esto se puede establecer a través de los contratos de soporte y mantenimiento El Coordinador Financiero desagrega funciones mediante la asignación de responsabilidades en las diferentes actividades del proceso presupuestal	Alto	N/A	N/A
Gestión Financiera	Posibilidad de afectación económica al pagar sanciones fiscales debido al registro de causaciones sin el cumplimiento de requisitos legales en beneficio propio o de un tercero.	El Contador establece mecanismos de autocontrol para verificar que las causaciones cuenten con los requisitos legales y esto lo hace a través de cruces de información con los informes de supervisión	Alto	N/A	N/A
Gestión de Tesorería	Posibilidad de afectación económica al realizar pagos indebidos o que excedan el valor de las obligaciones debido a omisiones en la ejecución del procedimiento establecido para pagar obligaciones financieras, en beneficio propio o de un tercero	La Técnica de Presupuesto verifica que el pago a realizar cuente la apropiación suficiente y esto se hace en el módulo de presupuesto compromisos por pagar Los Técnicos Financieros verifican que las facturas de proveedores cuenten con los soportes requeridos para el pago, y esto se hace mediante una revisión de documentos que se adjuntan por parte del supervisor (factura, seguridad social integral, informe de supervisión, entre otros)	Alto	N/A	N/A
Gestión de Tesorería	Posibilidad de afectación económica por la pérdida de dinero, títulos valores o medios de pago debida a omisiones en la aplicación de protocolos de seguridad y manejo de los mismos para beneficio personal o de un tercero	El Coordinador Financiero verifica que se cuente con la debida protección de los recursos y esto se hace mediante la contratación de la Póliza de Manejo Global para Entidades Oficiales	Alto	N/A	N/A
Gestión de Tesorería	Posibilidad de afectación económica al efectuar auto préstamos y pagos sin sustentar o que exceden el valor de las obligaciones con el fondo fijo de caja menor, debido a omisiones en la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos para el uso de dichos recursos, en beneficio propio o de un tercero	El Coordinador Financiero verifica las políticas de manejo del fondo fijo y esto se hace mediante la elaboración de arqueos no avisados	Alto		

Gestión de Tesorería	Posibilidad de afectación económica al efectuar auto préstamos y pagos sin sustentar o que exceden el valor de las obligaciones con tarjetas de crédito institucionales, debido a omisiones en la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos para el uso de dichos recursos, en beneficio propio o de un tercero	El Contador realiza verificación a los pagos con tarjeta de crédito a través de la conciliación bancaria mensual donde cruza el valor pagado con los soportes autorizados por el supervisor	Alto	N/A	N/A
		El Director Administrativo y Financiero autoriza el pago con tarjeta de crédito a través de su firma con la cual se procede el pago			
		El Profesional Financiero - Tesorera en conjunto con el Director Administrativo y Financiero hacen destrucción de la tarjeta de crédito con el objeto de que esta no sea utilizada en cajeros de las entidades financieras.			
		El Coordinador Financiero verifica que se cuente con la debida protección de los recursos y esto se hace mediante la contratación de la Póliza de Manejo Global para Entidades Oficiales			
Gestión de Talento Humano	Posibilidad de afectación legal al realizarse investigaciones o imponerse sanciones disciplinarias debido a la omisión por parte del funcionario responsable en la verificación de los requisitos de cargo para favorecer a un tercero en la selección o vinculación de talento humano	Ninguno	Alto	N/A	N/A
Gestión de Talento Humano	Posibilidad de afectación económica al realizar pagos superiores a los efectivamente adeudados por conceptos relacionados con novedades de nómina debido a la alteración de los reportes o la liquidación de la misma para favorecimiento propio o de un tercero	El aplicativo DMS realiza automáticamente y de forma digital la liquidación de la nómina	Alto	N/A	N/A
		La coordinadora y la técnica de GH realizan revisiones manuales a la liquidación, una vez que esta finaliza			
Gestión Comercial	Posibilidad de afectación económica al dejar de percibir ingresos por concepto de pauta comercial debido a que se autoriza su emisión sin cumplir los requisitos por omisiones de un empleado en la ejecución del procedimiento establecido para ello, en busca de obtener beneficios económicos	El profesional comercial consigna en un registro único todas las órdenes de pauta recibidas de los clientes, para asegurar que se le asigna un código de identificación único que permite hacerle seguimiento	Alto	N/A	N/A
		El proceso de emisión solamente emite pauta que se ordene con los respectivos soportes de pago. Si no existe el soporte, se requiere la autorización previa de la Coordinadora comercial o el Director de mercadeo y comercialización			

Nota: La matriz de riesgos de corrupción fue actualizada, el día 31 de marzo de 2023, por lo que en este segundo seguimiento se mantiene su calificación. Cada responsable del proceso, debe de continuar monitoreando y aplicando los controles pertinentes, para mitigar la posible ocurrencia del riesgo.

5.1.2 Observaciones, con base en el seguimiento al estado del Mapa de Riesgos, en el segundo cuatrimestre año 2023.

1. En la página web de Teleantioquia, reposa el mapa de riesgos de corrupción, el cual está actualizado en 9 procesos, donde cada uno de ellos contiene: proceso, dependencia responsable, riesgos, calificación, acciones de control.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



2. La política de administración de riesgos, fue aprobada el día 05 de septiembre de 2023.
3. Se actualizan los links de acceso a la información.

5.1.3 Conclusiones del Mapa de Riesgos

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, establecer las medidas de monitoreo y control, para evitarlos, prevenirlos o mitigarlos.

Se debe de realizar por parte de los funcionarios y trabajadores del Canal un autocontrol, para identificar falencias al interior de las áreas y realizar las correcciones pertinentes de forma integral y rápida.

5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites

Componente 2: Racionalización de trámites						
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
ESTE COMPONENTE NO APLICA PARA TELEANTIOQUIA POR CUANTO EL CANAL NO ATIENDE TRÁMITES						

En Teleantioquia no es aplicable la Ley 962 del 2005 Anti trámite, no obstante, se consideran las siguientes solicitudes, peticiones y reclamos:

1. No se rechazan las solicitudes por errores de ortografía, mecanografía u operaciones aritméticas.
2. Se reciben PQRSD a los niños.
3. Se atiende a toda la comunidad, incluyendo los infantes, mujeres en gestación, adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.
4. Se reciben PQRSD en medios electrónicos - correos electrónicos y la página web.
5. No se exige huella dactilar en la firma de documentos públicos.
6. No se exige autenticaciones a los funcionarios públicos.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



5.3 Componente 3: Rendición de Cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente/proceso		Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar el Informe de Gestión 2022 en la página web del canal	Informe de Gestión publicado	Secretaría General	28/04/2023	100%	Publicado el 12 de abril de 2023 en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-7-Informesdegestinevaluacinyauditora
	1.2.	Publicar el Informe de Rendición de Cuentas 2022 en la página web del canal	Informe de Rendición de Cuentas publicado	Secretaría General	28/04/2023	100%	Publicado el 12 de abril de 2023 en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-7-Informesdegestinevaluacinyauditora
	1.3.	Generar espacios para divulgar información sobre los logros y resultados institucionales en las diferentes plataformas del canal	Contenidos informativos elaborados y emitidos en las plataformas del canal	Dirección de Contenidos y Convergencia	15/12/2023	66%	Se da cumplimiento con la presentación de la Rendición de Cuentas del Gobernador de Antioquia ante la Asamblea Departamental el 28 de abril de 2023, en la que resaltó los excelentes resultados del canal Teleantioquia Link: https://www.youtube.com/live/H1b1w5hMtrA?feature=share en el minuto 3:28:00
	1.4.	Generar boletines de prensa y comunicados periódicos acerca de los logros y resultados institucionales	Boletines de prensa y comunicados periódicos emitidos	Coordinación de Comunicaciones y RRCC	15/12/2023	66%	Se han generado 16 boletines de prensa con información del Canal, además de envío de información a público externo.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Generar espacios de escucha y diálogo con diversos públicos internos	Espacios internos de diálogo y difusión	Coordinación de Comunicaciones y RRCC	28/04/2023 31/08/2023 29/12/2023	66%	Se han generado 52 boletines con novedades del Canal.
	2.2.	Generar espacios de escucha y diálogo con diversos públicos externos	Espacios externos de diálogo y difusión	Coordinación de Comunicaciones y RRCC	31/03/2023 30/06/2023 29/09/2023 29/12/2023	50%	Se generan espacios de escucha y diálogos, Club de prensa e información con el Politécnico Jaime Isaza Cadavid

Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente/pr oceso		Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Promover la participación ciudadana en la gestión pública a través de las diferentes plataformas de comunicación del canal	Estrategias de incentivos creadas y emitidas por las diferentes plataformas de comunicación del canal	Dirección de Contenidos y Convergencia	15/12/2023	66%	Se da cumplimiento a los espacios de participación para que los ciudadanos expresen sus opiniones en programas como Consejo de Redacción, A Pleno Día y Saber Tver
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Evaluar y verificar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo	Informes de verificación realizados	Dirección de Control Interno	31/03/2023 30/06/2023 29/09/2023 29/12/2023	50%	https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-7-Informesdegestinevaluacionyau-ditora
	4.2.	Analizar las recomendaciones realizadas por los ciudadanos y grupos de valor, estableciendo correctivos o acciones de mejora en la planeación institucional	Planes de mejoramiento elaborados	Oficina de Planeación	15/12/2023	66%	Hasta el momento no se han recibido recomendaciones por parte de los ciudadanos

Fuente: Coordinación de Planeación

5.3.1 Observaciones

- ✓ La Dirección de Control Interno al verificar en la página web del Canal, encontró publicado el plan estratégico 2020-2023, el informe de gestión y la rendición de cuentas del año 2022, los planes institucionales actualizados para el año 2022, los informes exigidos según la normativa vigente, evidenciando una eficacia en el cumplimiento del 100% en este componente.
- ✓ Se actualizan los links de acceso a la información.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



5.4 Componente 4: Mecanismos de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano							
Subcomponente/proceso		Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Mediciones de percepción y calidad del servicio.	Informe de encuestas de canal de atención y de la calidad del servicio	Secretaría General	30/06/2023 29/12/2023	66%	Para el primer corte se está realizando encuesta, se está a la espera de tabulación, para entrega de informe
Talento Humano	3.1.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Plan Institucional de Capacitación ejecutado	Dirección Administrativa y Financiera Coordinación de Gestión Humana	15/12/2023	50%	El día 9 de Junio se dictó capacitación sobre servicio al cliente y atención al ciudadano, se tiene programada 1 capacitación más, programadas para el segundo semestre
Normativo y procedimental	4.1.	Socialización de la carta de trato digno a los funcionarios del canal.	Carta de trato digno socializada	Secretaría General	30/06/2023	100%	Se socializa la carta de trato digno con los funcionarios y se publica en la página WEB del canal https://www.teleantioquia.co/transparencia/1-informacion-de-la-entidad/#1-13-Entesyautoridadesque lovigilan , ítem 1.8.4 Carta de trato digno
	4.2.	Socialización procedimientos para la gestión de las PQRSD recibidas por el canal	Procedimientos socializados	Oficina de Planeación	15/12/2023	0%	Se tiene programado para el mes de diciembre

Fuente: Coordinación de Planeación

Con relación a la atención al ciudadano y en cumplimiento a lo exigido en las 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, Teleantioquia tiene habilitados los siguientes mecanismos para la atención al ciudadano:



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



Tabla No. 4 Mecanismos de atención al ciudadano.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Presencial Recepción Cubo Rojo Carrera 55 A # 42 – 180 Archivo Teleantioquia Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso3	
Telefónico Conmutador (604)3 56 99 00 Línea de atención y servicio al cliente 01 8000 41 80 80	Correo electrónico info@teleantioquia.com.co
Correo físico o postal Archivo Teleantioquia Calle 44 # 53 A 11. Torre B, piso 3	Formulario electrónico Atención al ciudadano

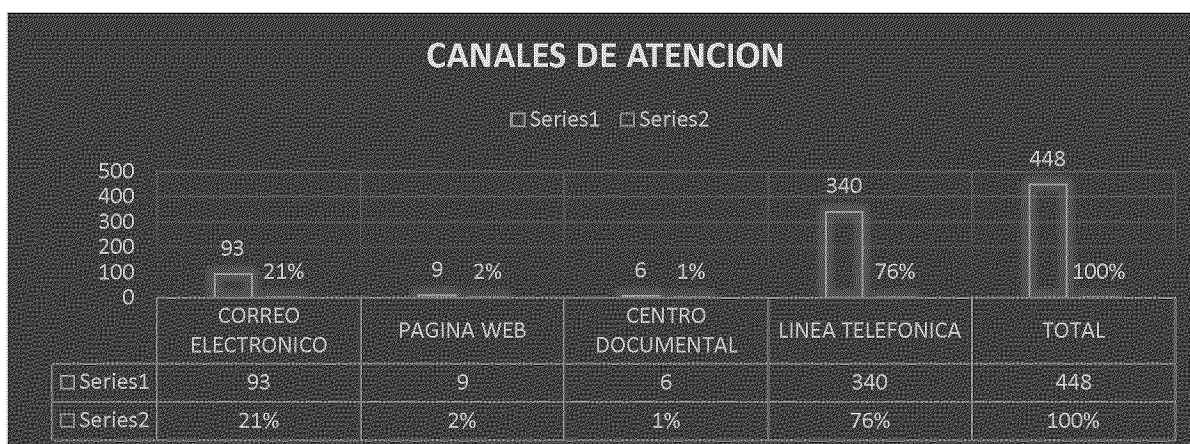
En el siguiente formulario, los televidentes de Teleantioquia pueden expresar sus opiniones, inquietudes, sugerencias, críticas o felicitaciones, relacionadas con la programación, problemas y cubrimientos de la señal e información general.

<https://www.teleantioquia.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>

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

5.4.1 PQRSD atendidas en el segundo cuatrimestre año 2023

Gráfica No 1. PQRSD atendidas en el mes de mayo.



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

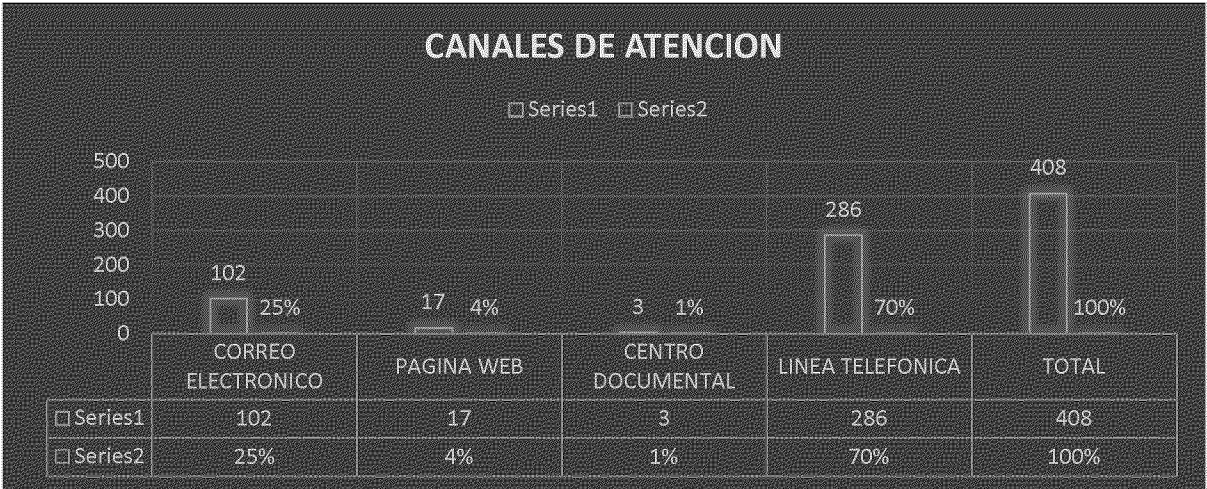


teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de mayo del año 2023, 448 PQRS, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 340 vía telefónica, 93 por correo electrónico, 9 por la página web del canal y 6 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

Gráfica N°2: PQRS atendidas en el mes de junio



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de junio del año 2023, 408 PQRS, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 286 vía telefónica, 102 por correo electrónico, 17 por la página web del canal y 3 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

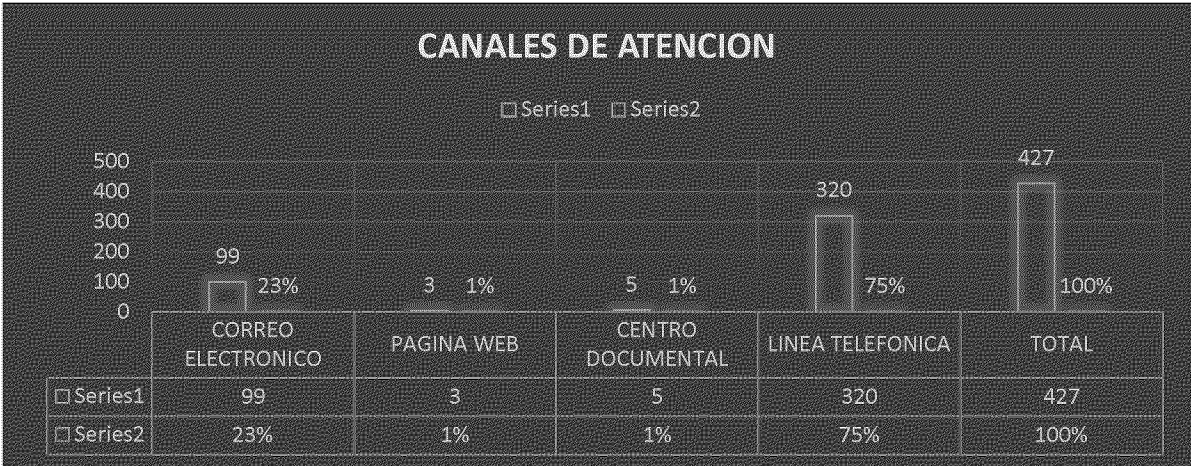
Gráfica N° 3: PQRS atendidas en el mes de julio



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de julio del año 2023, 366 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 300 vía telefónica, 58 por correo electrónico, 5 por la página web del canal y 3 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

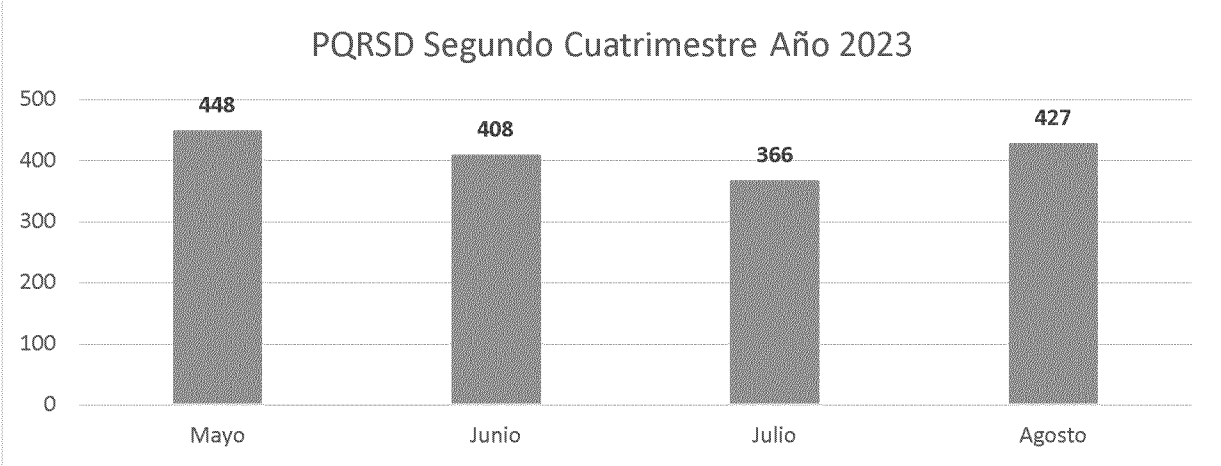
Gráfica N° 4: PQRSD atendidas en el mes de agosto



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de agosto del año 2023, 427 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 320 vía telefónica, 99 por correo electrónico, 3 por la página web del canal y 5 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

Gráfica N° 5: PQRSD atendidas en el segundo cuatrimestre año 2023



Elaborado por la Oficina de Control Interno

5.4.2 Observaciones a las quejas respondidas del segundo cuatrimestre año 2023.

1. Al evaluar el seguimiento de cada comentario en este cuatrimestre, se debe tener en cuenta que, varios de ellos obedecen al desconocimiento de algunas personas de ciertos contenidos, que, en una empresa de comunicaciones, es normal el disenso en algunos temas, pero que no necesariamente requieren un tratamiento, garantizando la pluralidad de opiniones.
2. Se evidenció que todas las PQRSD recibidas este cuatrimestre se respondieron, teniendo una eficacia del 100%.
3. Se evidencia que en los meses de mayo y agosto hay una gran cantidad de PQRSD, haciéndose necesario, tener mayor control para dar respuesta a estas dentro de los términos de ley y lograr evidenciar las causas del incremento de estas.

5.4.3 Conclusiones

1. Continuar respondiendo de forma decente, clara y oportuna, garantizando la satisfacción del peticionario, con una respuesta de fondo.
2. Escalar los comentarios al responsable y al supervisor en cada situación, para que se tomen las medidas con la debida oportunidad y buscar la solución, cuando sea pertinente.
3. Se recomienda, siempre realizar el registro de todas llamadas telefónicas con el fin de tener mayor control, además de la creación de un tablero de control, para la atención de todas las PQRSD que ingresen al canal.

5.5 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente / proceso	Actividades		Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Actualizar y publicar el normograma que relacione la normativa relevante para el cumplimiento de las funciones de la entidad, organizado por temáticas que faciliten la comprensión y consulta de la ciudadanía.	Normograma actualizado y publicado	Secretaría General	31/03/2023	100%	No ha sido necesario actualización, debido a que no existe nueva normativa
					30/06/2023		
					29/09/2023		
					29/12/2023		



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente / proceso	Actividades		Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
	1.2.	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones 2023	Plan anual de adquisiciones actualizado	Coordinación de compras y contratación	15/12/2023	100%	Se encuentra el plan anual de adquisiciones y se publica según sus actualizaciones, https://www.teleantioquia.co/transparencia/3-contratacion/#3-1-PlanAnualdeAdquisiciones
	1.3.	Publicar el plan de auditorías	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Dirección de control interno	28/04/2023 28/07/2023 27/10/2023	100%	Se publica el plan anual de auditorías en la página WEB del Canal https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-8-InformesdelaOficinadeControlInterno - Plan Anual de Auditorías
	1.4.	Publicación informe de los estados financieros	Informes de los estados financieros publicados	Dirección Administrativa y Financiera	29/12/2023	100%	Se cuenta con la información publicada en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-Informacinpblicayorelevante - Estados Financieros
	1.5.	Publicación informe ejecución presupuestal	Informes ejecución presupuestal publicados	Dirección Administrativa y Financiera	28/04/2023 28/07/2023 27/10/2023 28/02/2024	100%	Se publica en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-2-Ejecucinpresupuestal
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Dirección Administrativa y Financiera	28/04/2023	100%	Se encuentra en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestindelainformacin
	3.2.	Actualizar y publicar el registro de activos de información del canal.	Registro de activos actualizado y publicado.	Dirección Administrativa y Financiera	28/04/2023	100%	Se encuentra en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestindelainformacin
	3.3.	Actualizar y publicar el esquema de transparencia de la página web del canal.	Esquema de Publicación actualizado y publicado	Oficina de Planeación	28/04/2023	100%	Se publica el esquema en el siguiente link: https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/12/Esquema-de-publicacion-de-informacion.pdf
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Publicación informe sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Informe sobre acceso a información, quejas y reclamos publicado	Secretaría General	14/04/2023 14/07/2023 13/10/2023	100%	Se cumple con este ítem y se encuentra en el siguiente link https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Informe-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-1-trimestre-de-2023.pdf

Fuente: Coordinación de Planeación

5.5.1 Observaciones

1. Para este componente, relacionado con transparencia, el canal cumple a cabalidad con cada uno de los ítems y estos se encuentran publicados en la página, dando cumplimiento y divulgando la información para todo el público en general.
2. Se actualizan permanentemente los links de acceso a la información.

5.5.2. Conclusiones

Continuar actualizando en la página web de Teleantioquia, la normativa del orden nacional, territorial, las leyes, los acuerdos y resoluciones pertinentes.

5.6 Componente 6: Iniciativas Adicionales

Componente 6: Iniciativas Adicionales							
Subcomponente / proceso	Actividades		Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Observaciones
Integridad	1.1.	Monitoreo implementación código de integridad del canal, conforme a los lineamientos del DAFP.	Código de integridad monitoreado.	Dirección Administrativa y Financiera Coordinación de Gestión Humana	29/12/2023	66%	A la fecha se ha realizado socialización vía correo electrónico del código de integridad y además se incluyó como módulo en el proceso de inducción y reinducción

Observaciones

1. El canal viene cumpliendo con el monitoreo y la socialización del código de integridad, también se incluye como parte integral en los procesos de inducción y reinducción que realiza la Oficina de Gestión Humana.

6. CONCLUSIONES GENREALES

Al hacerle seguimiento a los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia, se verifica que todos están documentados y publicados de acuerdo con la normativa vigente y a cada uno se le hicieron las observaciones y recomendaciones del caso, donde sobresalen:

En el componente 1 - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos: Se debe continuar con el tratamiento de los riesgos, realizar monitoreo permanente, para prevenirlos y mitigarlos según sea el caso.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co



En el componente 2 - Racionalización de Trámites:

Componente que no obliga a Teleantioquia, por ser una empresa Industrial y Comercial del Estado, no obstante, se describieron seis (6) trámites que se acatan y se cumplen.

El Componente 3 - Rendición de Cuentas:

Si bien el canal cumple con este componente, se invita a seguir fortaleciendo los procesos para el cumplimiento de esta actividad.

El Componente 4 - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Acceso a la Información:

Se encontró que, para el segundo cuatrimestre año 2023, las PQRSD que llegaron al canal, fueron atendidas en un 100% dentro de los términos que estipula la ley, además los canales de atención se encuentran funcionando. Se recomienda nuevamente crear un mecanismo para el seguimiento de las PQRSD, como un tablero de control, para tener un monitoreo de cada solicitud mucho más fácil y ágil, que genere alertas en los tiempos de respuesta.

El componente 5 - Mecanismos para la Transparencia:

En este componente se divulga toda la información en la página web del canal, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.

El componente 6 - Iniciativas adicionales:

Se refiere al monitoreo e implementación del código de integridad, donde constantemente se deben de realizar sensibilizaciones con los funcionarios del canal.

Cordialmente,



HENRY DARÍO MUÑOZ MONTOYA
Director de Control Interno

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

Proyectó: Henry Darío Muñoz Montoya – Andersson Benítez Arboleda.
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy.



teleantioquia.co | play.teleantioquia.co

