

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

INFORME N° 2 - 2017

Marzo – Junio 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, se tiene proyectada la actualización del documento par ael mes de julio del presente año:

Las personas son el principal capital de Teleantioquia.

La correcta administración y conservación de los RECURSOS, es fundamento de la gestión de los servidores públicos de Teleantioquia.

En Teleantioquia, el interés de la comunidad prevalece sobre los intereses de los particulares.

La gestión de Teleantioquia es TRANSPARENTE y abierta a la vigilancia de la comunidad y los demás órganos de control.

Teleantioquia cumple con su RESPONSABILIDAD SOCIAL al difundir contenidos audiovisuales entretenidos, que integran y que forman e informan de manera veraz e imparcial.

Teleantioquia es un MEDIO DE COMUNICACIÓN PÚBLICO Y PARTICIPATIVO, que refleja la diversidad y pluralidad de la comunidad, y contribuye al ejercicio de la democracia.

Integridad
Confianza
Participación
Servicio
Transparencia
Pluralismo
Compromiso

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 38% con 143 personas beneficiarias , a la fecha se han ejecutado 16 capacitaciones, entre estas se viene adelantando la capacitación de clima laboral, cuya finalidad es dar a conocer los resultados de la medición de clima organizacional realizada en noviembre y diciembre del 2016 y fortalecer las variables de la misma; estas se están llevando a cabo durante 5 sesiones de manera semanal (1 por cada semana), en las cuales todos los empleados deberán participar.
- b. Las capacitaciones más relevantes y el número de participantes para el periodo señalado fueron:
 - Manejo del software DMS (5 participantes)
 - Reforma tributaria (14 participantes)
 - Capacitación en seguridad vial (8 participantes)
 - Diplomado en SGSST en curso (2 participantes)
 - Capacitación en SGSST (4 participantes)
 - Registro de base de datos personales (1 participante)
- c. A la fecha se han concertado 104 Objetivos de desempeño con el personal para un cumplimiento del 58 % .
- d. Se han suscrito 6 acuerdos de gestión suscritos durante la vigencia 2017 con los empleados públicos de nivel directivo
- e Se tienen los siguientes avances del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período señalado.
 - Estudio de la seguridad física del Canal realizado por la ARL
 - Selección de los brigadistas
 - Campaña de orden y aseo
- f. El avance del plan de bienestar es del 40%, con 99 beneficiarios

1.2.COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos

- ✓ Actualmente se cuenta con la medición del Plan Estratégico del cierre de la vigencia del año 2016, para el seguimiento del primer semestre del año 2017 se está realizando la recopilación de la información.
- ✓ Estado de avance del Plan de Inversiones desde el 1 de marzo a la fecha.

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 primer informe de seguimiento presentado a la ANTV correspondiente al trimestre enero-marzo (el segundo trimestre se encuentra en proceso de construcción):

PLAN DE INVERSIÓN ANTV 2017 - RESUMEN DE EJECUCIÓN				
ÍTEM	PROGRAMA	VALOR APROBADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUCIÓN
1	Sofá Rosa/Hola Familia	\$ 253.912.450	\$ 9.649.283	4%
2	Su Caso en Casa	\$ 106.732.281	\$ 8.993.362	8%
3	Conceptos	\$ 160.175.600	\$ 6.723.748	4%
4	1350 SporTv	\$ 294.340.200	\$ 21.980.384	7%
5	Llegó la Noche	\$ 133.142.052	\$ 19.030.234	14%
6	Destino Paisa	\$ 507.615.265	\$ 16.386.813	3%
7	Humor Inédito	\$ 121.106.360	\$ 3.085.192	3%
8	Serenata	\$ 504.830.060	\$ 14.077.551	3%
9	Especiales Teleantioquia	\$ 500.428.422	\$ 6.493.846	1%
10	SaberTver	\$ 158.000.000	\$ -	0%
11	Musinet Clásicos	\$ 169.485.800	\$ 8.272.370	5%
12	Tardeando	\$ 149.520.719	\$ 17.818.761	12%
ÍTEM	PROGRAMA	VALOR APROBADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUCIÓN

13	Compra programación	\$ 300.000.000	\$ -	0%
14	Crimen no Paga	\$ 320.000.000	\$ -	0%
15	Antioquia Asombrosa	\$ 200.000.000	\$ -	0%
16	Profesionales al Rescate	\$ 161.000.000	\$ -	0%
17	Teleantioquia Está de Moda	\$ 87.971.408	\$ 2.507.257	3%
18	Festival de Trova	\$ 200.000.000	\$ -	0%
19	Documental	\$ 160.000.000	\$ -	0%
20	Humor	\$ 250.000.000	\$ -	0%
21	3D Mentes	\$ 108.886.089	\$ 11.499.153	11%
22	Teleantioquia Noticias	\$ 1.100.000.000	\$ 88.856.846	8%
23	Infraestructura	\$ 35.000.000	\$ -	0%
TOTAL		\$ 5.982.146.707	\$ 235.374.800	4%

Si bien se observa una ejecución baja de los recursos, ésta se encuentra acorde con el inicio de la ejecución del Plan, pues en su mayoría corresponden a gastos del mes de marzo debido a la fecha de inicio de la nueva programación del Canal.

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 junio de 2017, motivo por el cual ya contiene los cambios reportados a la ANTV respecto a los programas financiados:

PLAN DE INVERSIÓN ANTV 2017			
Programa	No. Capítulos	Programas emitidos	Porcentaje ejecución
<i>Sofá Rosa</i>	77	77	100%
<i>TA Dulce Hogar</i>	103	17	17%
<i>Su Caso en Casa</i>	170	84	49%
<i>Conceptos</i>	39	11	28%
<i>1350 Sports TV</i>	86	36	42%
<i>Llegó la Noche</i>	37	11	30%
<i>Destino Paisa</i>	30	12	40%
<i>Humor Inédito</i>	38	13	34%
<i>Serenata</i>	43	22	51%
<i>Especiales Teleantioquia</i>	18	4	22%
<i>SaberTver</i>	300	84	28%
<i>Musinet Clásicos</i>	39	18	46%
<i>Tardeando</i>	165	77	47%
<i>Compra programación</i>	190	5	3%
<i>Crimen no Paga</i>	16	0	0%
<i>Antioquia Asombrosa</i>	20	3	15%
<i>Profesionales al Rescate</i>	16	0	0%
<i>Teleantioquia Está de Moda</i>	35	15	43%
<i>Festival de la Trova</i>	15	0	0%
<i>Una en un millón</i>	13	5	38%
<i>Humor</i>	45	0	0%
<i>3D Mentes</i>	35	10	29%
<i>Teleantioquia Noticias</i>	320	121	38%
TOTALES	1850	625	34%

a. Activaciones de marca realizadas entre 1 marzo y 30 de junio de 2017.

Evento: Comic Con Colombia

- Fecha: 18 al 21 de mayo de 2017
- Lugar: Plaza Mayor
- Ciudad: Medellín
- Activación: Cámara 360°
- Observaciones: se tuvo un stand durante los 4 días de evento, en donde se interactuó con los asistentes a la feria con la cámara 360°. Se recogió una base de datos de 150 personas que participaron en la actividad

Visitas al Cubo

525 personas nos visitaron en el Cubo de la Tele

- Algunas instituciones educativas como:
- U. Católica de Oriente
- U. De Medellín
- Eafit
- U. San Buenaventura
- UPB
- SENA Cúcuta
- Uniminuto
- Colegio Palermo



b. Alianzas estratégicas que permitan fortalecer la marca del Canal.

Alianzas con medios de comunicación para la difusión y promoción de contenidos:

- *RCN Radio*
- *El Colombiano*
- *Periódico El Mundo*
- *Estrella Grupo Empresarial*

Alianzas con proveedores, gremios y otras instituciones de cara al fortalecimiento de la marca:

- *Medellín Gourmet*
- *Globo Publicidad*
- *Orquesta Sinfónica de Antioquia*
- *Comic Con*
- *Siembraton*
- *Brigapet de Tierragro*
- *Súper Centro de la moda*

Gracias a las alianzas con los medios de comunicación antes mencionados, se han publicado 82 avisos de prensa y se han emitido 4.483 cuñas de radio, referentes a la difusión y promoción de contenidos del Canal.

Se han apoyado las producciones del canal como Destino Paisa, Transmisiones especiales (Feria de las 2 Ruedas, Grand Prix de Atletismo, Lanzamiento Feria Aeronautica).

c. Como estrategia digital en la generación de contenidos multiplataforma y para fortalecer la interacción entre las comunidades dentro y fuera de Antioquia, se hicieron los siguientes desarrollos entre los meses de marzo y junio de 2017:

Desarrollos realizados por el área de Estrategia Digital

- ***Día del Niño:*** Se desarrolló un juego interactivo en línea al que los niños podían acceder desde su computador o dispositivos móviles y emplear diferentes herramientas para colorear un dibujo temático. Adicionalmente se reforzó la campaña con la difusión en redes sociales de videos de los

Teleantioquia

Te Ve en Grande

presentadores del canal jugando como niños.

El micrositio registró 1.679 visitas

Los videos alcanzaron un total de 11.346 reproducciones

- **Feria de las 2 Ruedas:** Se realizaron dos transmisiones en directo desde Plaza Mayor a través de Facebook Live: un recorrido por los pabellones destacando las novedades de la Feria durante la inauguración y una transmisión multicámara exclusiva del Festival de Stunt F2R. Los videos alcanzaron un total de 26.916 reproducciones y tuvieron un alcance total de 112.559 personas.
- **ComicCon:** Se hicieron transmisiones a través de Periscope para Twitter con un recorrido de la Feria y entrevistas con validadores presentes. Las transmisiones alcanzaron un total de 3.482 reproducciones.
- **Día de la Madre:** Se hizo una campaña con videos de los presentadores del Canal narrando algunos de los recuerdos y enseñanzas que les dejaron sus madres, e invitando a los televidentes a participar y compartir sus propios recuerdos en redes sociales usando el hashtag #EresGrandeMamá. Los videos fueron publicados en Facebook y Twitter y alcanzaron un total de 14.572 reproducciones.
- **Día del Padre:** Se creó un micrositio con un desarrollo interactivo tipo juego, en el que los usuarios podían poner a prueba su destreza evitando que un balón de fútbol tocara el suelo. Adicionalmente, se creó una campaña con videos de padres primerizos relatando los retos de ser papá. El desarrollo interactivo recibió más de 500 visitas, y los videos alcanzaron un total de 9.111 reproducciones en redes sociales.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos

El modelo de operación por procesos no ha sufrido modificación, se tiene previsto realizar la revisión detallada y el ajuste del mismo, a partir de lo aprobado en el Plan Estratégico, lo anterior, teniendo en cuenta que el modelo de operación es un articulado rentre la ejecución de las estrategias y la operación de los procesos.

La actualización de los documentos del SGC es un proceso que se tiene previsto realizar continuamente acorde con las necesidades de la organización, es por ello que actualmente se encuentra en revisión y ajuste el proceso de PQRS, donde no sólo se realiza intervenciones al procedimiento escrito, sino que se construye una herramienta que facilite la consolidación y manejo de la información.

1.2.3. Estructura Organizacional

Continúa vigente la Resolución 52 del 27 de diciembre de 2016 “Por medio de la cual se adopta la reforma a la Escala Salarial, Estructura Organizacional y Planta de Cargos de Teleantioquia”.

Con este acto administrativo se adopta la reforma a la Estructura Salarial, incluyendo un nuevo grado dentro del nivel directivo con la denominación de Jefe y se incluyó otro grado dentro del nivel profesional con la denominación de Profesional I, de la siguiente manera:

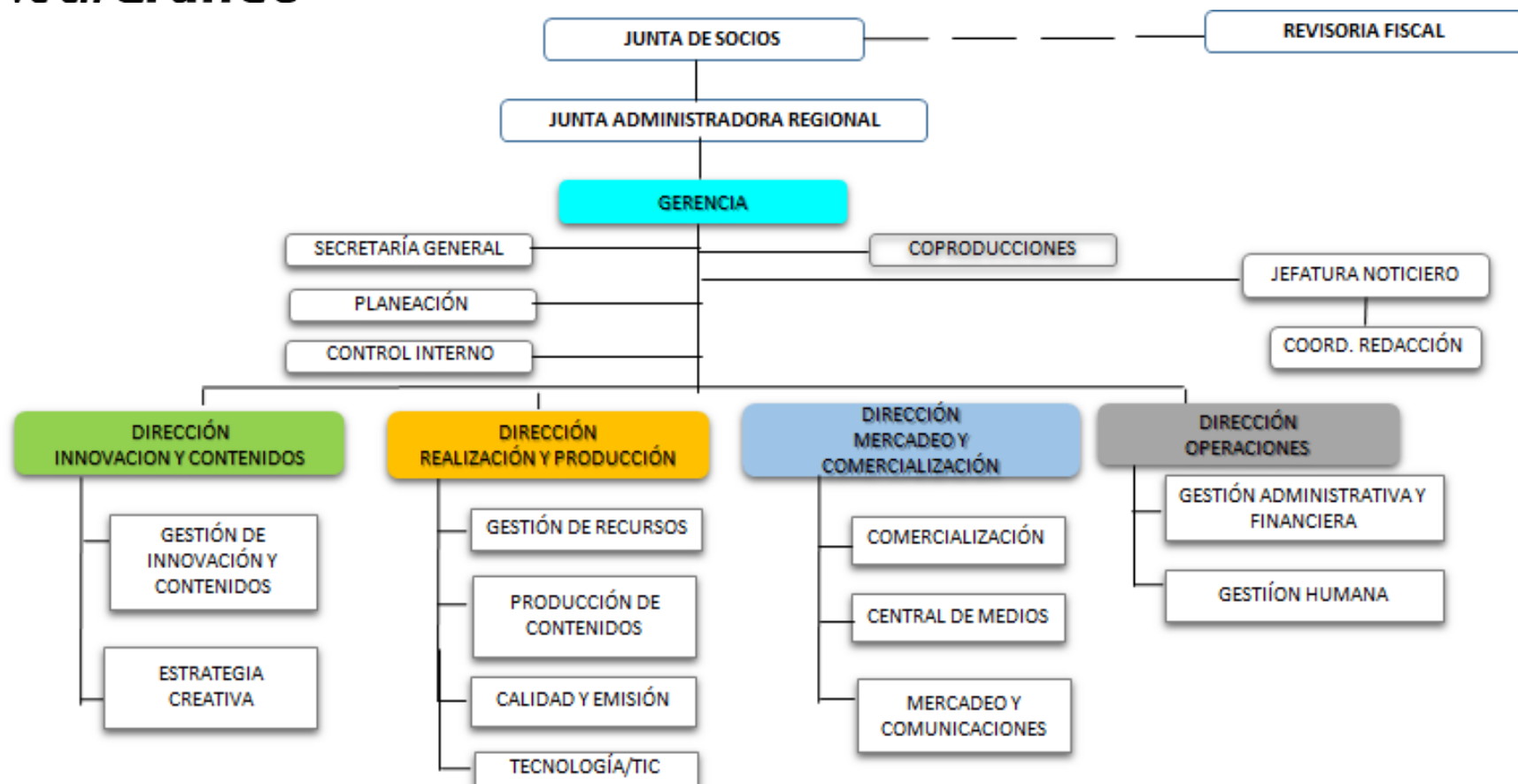
Nivel	Denominación	Grado
Directivo	Gerente	4
Directivo	Director	3
Directivo	Líder	2
Directivo	Jefe	1
Profesional	Coordinador	4
Profesional	Profesional III	3
Profesional	Profesional II	2
Profesional	Profesional I	1
Técnico	Tecnólogo	3
Técnico	Técnico	2
Técnico	Técnico	1
Asistencial	Asistente III	3
Asistencial	Asistente II	2
Asistencial	Asistente I	1

El artículo 2 de la Resolución 52 del 27 de diciembre de 2016, estableció que:

Teleantioquia

Te Ve en Grande

“REFORMA A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. Adóptese la reforma a la Estructura Organizacional de Teleantioquia, creándose a nivel de Staff de Gerencia, la Jefatura de Noticiero y la Coordinación de Redacción. Así mismo, suprimase la Gestión Administrativa y Producción de CPTV, y transfórmese la Gestión Financiera en Gestión Administrativa y Financiera, de conformidad con la siguiente gráfica:



1.2.4.

1.2.5.

1.2.6.

1.2.7.

1.2.8.

1.2.9.

1.3.

1.3.1.

1.3.2. Indicadores de Gestión

- a. Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son los establecidos en el plan estratégico y su primer seguimiento por parte de planeación estratégica está en proceso de recopilación de la información, los indicadores que se tienen planteados son los siguientes:

RESPONSABLE: DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO			
OBJETIVO: Generar ingresos acumulados por ventas			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Ingresos por venta de servicios	Pesos Constantes (millones)	\$ 24,260	\$ 15,333
ESTRATEGIA: Obtener ingresos por ventas de servicios tradicionales			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Ingresos por publicidad	Pesos Constantes (millones)	\$ 10,537	\$ 8,084
Ingresos de producción	Pesos Constantes (millones)	\$ 9,278	\$ 3,010
Ingresos de Cesión de Derechos	Pesos Constantes (millones)	\$ 3,606	\$ 2,828
ESTRATEGIA: Generar nuevos negocios a partir de la central de medios			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Ingresos por Central de Medios	Pesos Constantes (millones)	\$ 744	\$ 1,346
ESTRATEGIA: Monetizar las plataformas digitales			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Ingresos por monetización	Pesos Constantes (millones)	\$ 95	\$ 65

RESPONSABLE: DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO			
OBJETIVO: Incrementar el posicionamiento de Teleantioquia a nivel regional y nacional.			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Share	Número	2.85	3.14
Canales vistos últimos 30 días Colombia	Número	1,514,835	1,666,319
ESTRATEGIA: Investigación de audiencias y del consumo de contenidos audiovisu			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Favoritismo de Teleantioquia en la región de Antioquia	Número	439,000	450,000
ESTRATEGIA: Descentralización de contenidos, para generar posicionamiento de			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Ubicación en el ranking de los canales públicos vistos en	Número	2	2
ESTRATEGIA: Implementación de plan de medios de comunicación para la promc			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Campañas de promoción	Número	N.D	4
ESTRATEGIA: Generar alianzas con organizaciones públicas y privadas para la pro			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Alianzas con otros medios u organizaciones	Número	N.D	5
ESTRATEGIA: Desarrollar el marketing digital como herramienta de promoción y			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Contenidos y estrategias de difusión y publicidad en las	Número	N.D	12
ESTRATEGIA: Implementación del proyecto de servicio al cliente Televidente			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	tado Inicial201	Meta 2016
Satisfacción de clientes	Porcentaje	N.D	75%

RESPONSABLE: DIRECTOR DE OPERACIONES			
OBJETIVO: Al finalizar el cuatrienio Teleantioquia obtendrá un margen de			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Margen de utilidad neta	Porcentaje	-6%	-14%
ESTRATEGIA: Participación de los costos y gastos (sin incluir depreciaciones, amortizaciones y provisiones) del 88% de los ingresos totales, al terminar el			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Participación de costos y gastos sobr	Porcentaje	94%	100%
OBJETIVO: Al finalizar el cuatrienio Teleantioquia obtendrá margen de			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Margen de ebitda	Porcentaje	6%	0%
ESTRATEGIA: Participación de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones en el 12% de los costos totales, al terminar el cuatrienio			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Participación de depreciaciones, amortizaciones y provisiones	Porcentaje	11%	12%
ESTRATEGIA: Mantener los niveles de liquidez que permita administrar los riesgos de operación de 6 meses			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Riesgo deoperación	Porcentaje	\$ 7,969	\$ 3,500
OBJETIVO: Ajustar la estructura organizacional que sea financieramente			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Participación de los servicios	Porcentaje	48%	48%
ESTRATEGIA: Intervenir la estructura con base en el costo			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Reducción de costos de personal	Porcentaje	4.39%	-18%
OBJETIVO: Obtener recursos por gestión de proyectos			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Ingresos por gestión de proyectos	Pesos	\$ 7,136	\$ 6,800

RESPONSABLE: DIRECTOR DE OPERACIONES			
OBJETIVO: Mejorar el clima organizacional			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Clima Organizacional	Porcentaje	61%	65%
ESTRATEGIA: Desarrollar habilidades de liderazgo en el nivel directivo y de coordinación			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Liderazgo	Porcentaje	67%	67%
ESTRATEGIA: Fortalecer la variable de motivación			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Motivación	Porcentaje	59%	59%
ESTRATEGIA: Fortalecer la variable de reciprocidad			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Reciprocidad	Porcentaje	63%	63%
ESTRATEGIA: Fortalecer la variable de participación			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Participación	Porcentaje	55%	55%

RESPONSABLE: DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO			
OBJETIVO: Aumentar el consumo del portafolio de servicios de Teleantioquia.			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Cumplimiento de las metas de ventas de servicios tradicionales	Número	N.A	0.00
ESTRATEGIA: Promoción de Teleantioquia entre anunciantes locales y nacionales como el medio efectivo para desarrollar estrategias publicitarias en Antioquia			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Eventos de promoción para los clientes	Número	5	3
ESTRATEGIA: Lograr la permanencia del 60% de los clientes del Pareto 80-20 durante cada año.			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Conservar los clientes cada año	Número	N.D	100%
ESTRATEGIA: Fidelización de clientes para generar una relación cercana con el anunciante y darle valor.			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Implementación de un CRM	Número	0%	20%
ESTRATEGIA: Lograr el retorno de los clientes inactivos			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Reincorporación de clientes	Número	N.D	20%

RESPONSABLE: DIRECTORA DE REALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN			
OBJETIVO: Incrementar la productividad y eficiencia en los procesos			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Reducción en los costos de producción	Porcentaje	N.A	25%
ESTRATEGIA: Optimizar la capacidad instalada			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Horas Extras	Porcentaje	N.A	20%
Horas Ociosas	Porcentaje	N.A	20%
OBJETIVO: Incrementar la productividad y eficiencia en los procesos			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Reducción en los costos de producción	Porcentaje	N.A	25%

RESPONSABLE: DIRECTORA DE REALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN			
OBJETIVO: Incorporar la tecnología adecuada para			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Tecnología adecuada múltiples plataformas	Porcentaje	100%	100%
ESTRATEGIA: Modernización de la tecnología actual			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Modernización	Porcentaje	70%	75%
ESTRATEGIA: Implementación de un Sistema de Gestión			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Gestión de Contenidos	Porcentaje	40%	60%
ESTRATEGIA: Visibilización mediante los contenidos a la			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Contenidos especializados en Antioquia	Número	33	33
OBJETIVO: Fortalecer e implementar los sistemas de			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Sistemas de información	Porcentaje	0%	30%
ESTRATEGIA: Fortalecer los procesos administrativos y financieros con desarrollos informáticos			
Nombre del Indicador	Unidad de	Estado	Meta
Sistemas de información intervenido	Porcentaje	0%	30%

RESPONSABLE: DIRECTORA DE REALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN			
OBJETIVO: Incorporar la tecnología adecuada			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Tecnología adecuada múltiples plataformas	Porcentaje	100%	100%
ESTRATEGIA: Migración de todos los flujos al H			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Flujos HD	Porcentaje	85%	90%
ESTRATEGIA: Implementación de un Sistema			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial	Meta 2016
Gestión de Contenidos	Porcentaje	40%	60%

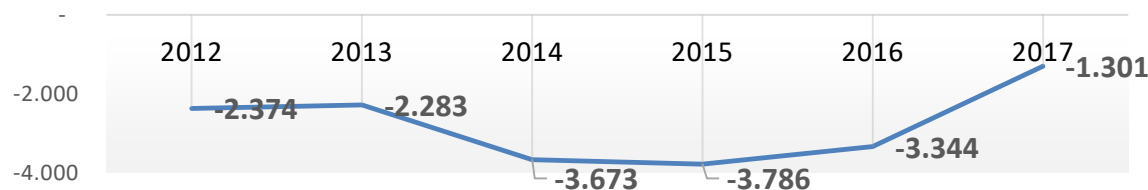
RESPONSABLE: DIRECTORA DE INNOVACIÓN Y CONTENIDOS			
OBJETIVO: Aumentar el consumo de los contenidos de Teleantioquia en la pantalla lineal, en la región Antioquia			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Rating	Puntos de rating	1.13	1.14
ESTRATEGIA: Consolidación de una parrilla sostenible y con u			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Horas de parrilla enfranjadas	Porcentaje	33%	33%
Nuevo de Contenidos enfranjados	Porcentaje	10%	10%
ESTRATEGIA: Definición de contenidos ancla que jalonen la			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Contenidos ancla	Número	2	2
ESTRATEGIA: Visibilización mediante los contenidos a la			
Nombre del Indicador	Unidad de medida	Estado Inicial 2015	Meta 2016
Contenidos especializados en Antioquia	Número	33	33

b. indicadores financieros:

DEFICIT

Los resultados al mes de abril de 2017 evidencian una mejoría, 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 empiezan a reflejar.

Resultados a abril



De acuerdo con la proyección al mes de abril de 2017, se presenta una pérdida menor a la presupuestada por la suma de \$1.528 millones, equivalente al 3.274%.

Los ingresos por prestación de servicios se cumplen en el 117.2%, mientras que las transferencias se cumplen en el 135.7%, la publicidad se encuentra por debajo de los niveles esperados en \$133 millones, al igual que los honorarios por la Central de Medios en \$14 millones; entra a compensar 1) la cesión de derechos con un cumplimiento del 108.8%, equivalente a \$81 millones, los servicios de producción en el 158.8%, equivalente a \$4548 millones y los ingresos diversos en el 137.9%, equivalentes a \$131 millones. Los costos y gastos tienen un cumplimiento del 91%; en general todos los rubros se encuentran por debajo de las proyecciones estimadas.

- c. Gestión jurídica: a la fecha la entidad viene atendiendo 5 procesos jurídicos, los cuales tienen una probabilidad de condena baja. Los informes al respecto se han remito a la Agencia Nacional Jurídica del Estado, según lo establecido en el Decreto 1716 del 2009; En el periodo marzo – junio de 2017, no se han presentado nuevas demandas contra el canal.
- d. Avances SECOP y Gestión Transparente:
 - En el mes de febrero del presente año, se solicitó la creación de un usuario en el SECOP II, para la utilización del Banco de Proveedores propuesto por la entidad Colombia Compra Eficiente. Posteriormente, se procedió a la creación de diferentes usuarios para las áreas interesadas en contar con dicha base de datos.
 - En el mes de marzo, desde la Secretaria General se dio la directriz de rendir las ordenes a la plataforma SECOP, una vez sea suscrita, por lo tanto se solicitó a Supervisores y Ordenadores del Gasto, agilizar la firma de tales documentos, con el fin de cumplir los tiempos requeridos por la entidad.
 - En el mes de abril, el comité de Contratación acordó que para la rendición de las ordenes en la plataforma SECOP, las mismas deberán estar debidamente firmadas por el Supervisor y Ordenador del Gasto.
 - En el mes de Junio, se solicitó la activación de un perfil doble en la plataforma SECOP II, para la aprobación de contratos de ingreso.

Así mismo informo porcentaje de rendición en Gestión transparente:

Ordenes Extemporaneas	6
% de incumplimiento	0.23%
% de cumplimiento	99.77%

e.

1.3.3. Políticas de Operación

- a. El modelo de operación por procesos no ha tenido cambios desde la formulación inicial, por lo cual es importante que se revise el mismo y se actualicen los procedimientos según los requerimientos que en materia normativa pudieron haber surgido, así como su actualización en función del plan estratégico 2016-2019.

1.4.COMONENTES ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La actualización del mapa de riesgos se encuentra en proceso, es importante tener en cuenta que la entidad cuenta con un mapa de riesgos institucional y un segundo documento que contiene los riesgos de corrupción. Como parte del proceso de revisión y actualización se encuentra la consolidación en un único documento que contenga toda la información relacionada y que sea de mayor practicidad a la hora de consultarlo y/o ajustarlo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- ✓ Teniendo en cuenta la renuncia del Contador de la entidad desde el 12 de junio de 2017, es importante mencionar que la información financiera tiene en el momento un atraso en los cierres mensuales a la fecha , para los casos del mes de mayo y el mes de Junio de 2017. Igualmente el proceso del cierre presupuestal a cargo del Tecnólogo de Presupuesto, cuya vacante se encuentra a partir del 4 de julio, deja parcialmente esta información al mes de junio de 2017 y se tiene 26 obligaciones que se deben presentar para los meses de julio y agosto, teniendo en cuenta lo anterior es necesario que la entidad planifique los cambios de personal y se garantice la entrega a cabalidad de las funciones del personal saliente al entrante, con el fin de evitar retrasos en los procesos e incumplimientos en funciones del área.

2. De acuerdo a informes de evaluación realizados en este periodo se tienen las siguientes temáticas susceptibles de mejora:

- Revisión a la Caja General entregado a través de comunicación radicada 2017300612 del 30 de junio :
 - **Documentación SIG:** Se identifica la necesidad de documentar detalladamente los procedimientos, instructivos y políticas para el manejo de la Caja General donde se establezcan los controles del proceso y se incluya un acto administrativo donde se regule el manejo de la tarjeta de crédito¹, estableciendo para que tipo de compras se puede utilizar, quien puede hacer uso de ella, quienes son los responsables de aprobar estas compras etc. Lo anterior teniendo en cuenta que desde allí se administran los recursos del Canal y que la documentación es el principal insumo para el funcionario responsable de la Caja y para quien evalúa el proceso.

- **Capacitación:** Es importante fortalecer la capacitación al momento del ingreso del personal con el fin de evitar reprocesos y posible omisión de controles por desconocimiento. La inducción y capacitación debe ser un aspecto transversal para los diferentes cambios en la planta que se surtan en el Canal, de igual forma es necesario tener en cuenta estos aspectos dado que la Dirección de Operaciones ha experimentado cambios de personal lo cual podría llevar a que se presenten reprocesos o riesgos de carácter legal y operativo por la omisión en el reporte de información a los grupos de interés.
- **Segregación de funciones:** Desde el 13 de Junio del 2017 la Tecnóloga de Caja pasó a ocupar el cargo de Profesional Financiera, no obstante mediante Resolución 22 del 13 de Junio de 2017 también asumió el encargo como Tecnóloga de Caja, por tanto es necesario que se supla la vacante a la mayor brevedad, teniendo en cuenta que una de las actividad más relevantes para tener un control interno efectivo es la segregación de funciones.
- Informe de evaluación de comités entregado a través de comunicación radicada 201730051 del 31 de mayo:
 - **Revisar todos los actos administrativo que regulan los Comités del Canal para realizar las actualizaciones a que haya lugar, entre estas:**
 - ✓ Los nombres de los cargos, toda vez que aparecen personas que ya no laboran en la entidad o cargos que ya no existen.
 - ✓ Evaluar la periodicidad de aquellos Comités que no la están cumpliendo y determinar si se replantean, teniendo en cuenta que éste ajuste solo se puede realizar a los Comités que no tengan una regulación determinada en otra normativa externa.
 - Revisar con mayor rigurosidad aquellos Comités que tienen normatividad externa asociada, verificando el cumplimiento a cabalidad de su regulación, tales como: Comité de conciliación, Comité de archivo, Comité de sostenibilidad contable, COPASST, Comité de Convivencia Laboral.
 - Analizar la necesidad de incluir la regulación de Comités Virtuales para aquellos casos excepcionales que el Comité en pleno no se pueda reunir y sea necesario tratar un tema de manera urgente.
 - Publicar las actas de los Comités en DOCUMENT / Carpeta ACTAS de manera oportuna, con el fin de mantener el sistema actualizado frente a las actuaciones de la entidad y decisiones que se toman en los Comités. Los secretarios deben realizar el envío de las actas al archivo posterior a cada Comité, una vez estén suscritas por los funcionarios responsables, lo anterior exceptuado el Comité de Convivencia Laboral que por reserva no las debe publicar.
 - Comunicar a todos los funcionarios los Comités que existen en la entidad con su objetivo e integrantes, lo anterior para dar a conocer al personal las instancias de apoyo a la toma de decisiones con las que cuenta el Canal.

Se reitera en relación a las revisiones pasadas los siguientes aspectos:

- ✓ La importancia de actualización de los documentos existentes en el SIG, es urgente que se realice la revisión respondiendo al nuevo direccionamiento estratégico planteado en el nuevo plan estratégico 2016- 2019, y los cambios normativos que apliquen, permitiendo que dentro de los procedimientos se detallen los controles que se desarrollan en la operación del Canal. Una vez se cuenta con la actualización de los procedimientos se debe proceder con la socialización de los mismos con las partes interesadas, lo cual permita afianzar la cultura de trabajo por procesos. Por último, es importante considerar la incorporación de un software que permita la administración de la información del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Es pertinente que desde el área de gestión humana se considere la suscripción de los objetivos del desempeño de manera oportuna, lo cual permitan evaluar su cumplimiento en aras de identificar oportunidades de mejora. Es importante tener en cuenta que el Canal en su momento realizó la adquisición del software “Gestión Integral del Desarrollo”, aspectos que podría ser retomado para fortalecer el tema en la entidad.
- ✓ Actualizar de acuerdo al Plan Estratégico 2016-2019 la Resolución 67 de 2008 “Por medio de la cual se adopta el Código de Ética y Código de Buen Gobierno para TELEANTIOQUIA y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Se debe dar celeridad al proceso de actualización de los mapas de riesgo de corrupción e institucional, dado que estos deben contemplar factores que pudieron cambiar en el contexto y que podrían llevar a que los riesgos a la fecha sean otros, o si persisten los que se tenían identificados se procede a realizar la valoración en términos de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos. De otro lado, es oportuno considerar el despliegue de mapas de riesgos por procesos, los cuales permitan identificar eventos que puedan afectar la operación del Canal, para que al respecto se identifiquen controles que se puedan establecer y operar desde los procedimientos una efectiva gestión de los riesgos.
- ✓ Teniendo en cuenta que en la vigencia 2016 no se aprobó el Plan Institucional de Capacitación, según información suministrada por la Coordinación de Gestión Humana, se reitera la importancia de su construcción colectiva en función de las necesidades estratégicas del Canal, así como la asignación de presupuesto y la aprobación del mismo de parte del Comité de Gerencia. Es importante que dicho plan contemple la identificación de actividades críticas que por su complejidad o riesgo requieran de una actualización permanente del conocimiento técnico relacionado, lo anterior con el fin de cumplir a cabalidad con la operación de los procesos.
- ✓ Revisar y ajustar las políticas de canjes, lo cual permita al Canal acceder a servicios que complementen y agreguen valor a la operación del mismo. Es importante definir las condiciones para proceder con este tipo de negociaciones, dado que las contraprestaciones brindadas por el Canal deben ser iguales a los beneficios recibidos, desde el punto de vista financiero y del impacto.
- ✓ Avanzar en la concertación de objetivos de desempeño para el año 2017.

- ✓ Es importante continuar con la aplicación del procedimiento de baja de bienes, lo cual permita realizar una depuración de aquellos que ya no son de utilidad para los flujos de trabajo de la entidad y que puedan restar capacidad instalada de la entidad. Al revisar las actividades que se han emprendido se tiene que en la vigencia 2016 únicamente se realizó un proceso de subaste de bienes muebles y enseres por un valor de \$550.000.
- ✓ Dentro de los bienes susceptibles de baja se tiene gran cantidad de bienes tecnológicos, por lo cual se indagó por el tema y se encontró que desde la Coordinación de Tecnologías, se han generado 5 comunicaciones donde se brinda concepto técnico para proceder con la baja de algunos bienes, tal como se relaciona a continuación: 2015301639 – Baja de equipos digitales y analógicos, 2015301638 –Baja de equipos de Cómputo, 2015301637 –Baja de equipos de producción, 2015301715 – Baja receptores satelitales Teleantioquia y 2015301 800 – Baja equipos de producción – Equipos con valor en libros.

Al respecto se debe dar celeridad a la aplicación del procedimiento de bajas y de esta manera evitar reprocesos en el tema:

- ✓ Dado que producto de la aplicación de medidas de austeridad que se han venido emprendiendo por parte la entidad, donde uno de los temas que se ha venido replanteando es la planta de cargos, al respecto es importante que como buena práctica se desarrollen estudios de cargas de trabajos, tiempos y movimientos que permitan determinar la planta de cargos optima que contribuya a la operación de los procesos del Canal y a la consecución de los objetivos estratégicos.
- ✓ Se debe tener en cuenta que si bien una de las estrategias que se ha venido desarrollando por 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.

3. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

3.1.COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

3.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

Desde la Coordinación de Control Interno se llevaron a cabo dos capacitaciones del “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.





Adicionalmente en el marco de esta campaña se han comunicado 5 notas que buscaban sensibilizar en temas de autocontrol, utilizando los medios internos como el boletín conectado:



¿Bajo qué criterios se ejerce el control interno en la entidad?

La entidad cuenta con el **MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO** – (MECI), un sistema que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación de la entidad a través de la implementación elementos de planeación, gestión, evaluación, seguimiento e información y comunicación.

Para el cumplimiento de este modelo es indispensable la participación de **todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades.**

Conozcamos su estructura...



CAMPANA: PRINCIPIOS DEL MODELO ESTANDAR DEL CONTROL INTERNO



El Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000), bajo el cual se estructuran las actividades de control de la entidad, establece tres principios que deben ser aplicados en el desarrollo de las funciones asignadas a las personas, las áreas y la entidad en su conjunto. A continuación te invitamos a conocer estos principios:

AUTOCONTROL



Capacidad que tiene cada servidor público independiente de su nivel, de evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y

AUTOREGULACIÓN



Capacidad de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el

AUTOGESTIÓN



Capacidad de la organización para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la

Teleantioquia

Te Ve en Grande



“El Control Está en Tus Manos”, es una campaña desarrollada por la coordinación de Control Interno, que tiene como iniciativa orientar al personal de Teleantioquia hacia el cumplimiento de su visión, misión y objetivos principales.

Siguiendo estas recomendaciones, es posible mejorar el control interno de Teleantioquia:



Teleantioquia cuenta con el Modelo Estándar de Control Interno – (MECI), un sistema que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación de la entidad, a través de la implementación elementos de planeación, gestión, evaluación, seguimiento e información y comunicación.

Para el cumplimiento de este modelo es indispensable la participación de todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades.

Recuerda: El Control, está en tus manos.



El comienzo del mes de julio, puede ser una nueva oportunidad, aprovéchala para poner en práctica la siguiente frase que propone la campaña de control interno:

3.2.COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

3.2.1. Auditoría Interna

- a. El cumplimiento del programa anual de auditoria del año 2017 con corte a 30 de junio tiene un cumplimiento del 80% así:

PORCENTAJE DE AVANCE PLAN DE AUDITORIAS 2017			
# auditorias e informes ejecutados	16	80%	
# auditorias e informes programados	20		

Es importante precisar que las auditorias que se encuentran pendientes, obedecen a que a la Coordinación se le han asignado otras actividades de apoyo que no están estipuladas en este Plan auditoria y a que se han adelantado otras evaluaciones por fuera del plan que son las siguientes:

- Seguimiento a la publicación en el SECOP y Gestión Transparente- 31 de Marzo - radicado 2017300353
- Focos de mejoramiento identificados en ejercicios de auditoría, evaluación y seguimiento- 03 de Abril - radicado 2017300357
- Informe de Evaluación de los Comités de Teleantioquia – 31 de Mayo, radicado 2017300519.
- Informe de análisis de precios de mercado – 05 Julio, radicado 2017300624.

Cumplimiento plan de auditorias

N°	AUDITORIAS E INFORMES	MES	ESTADO	OBSERVACIÓN
1	Seguimiento al cumplimiento de las directrices suscritas por la ANTV Trimestre 4 - 2016	Enero	EJECUTADO	
2	Control Interno Contable.	Febrero	EJECUTADO	
3	Informe ejecutivo anual sobre la evaluación al sistema de Control Interno.	Febrero	EJECUTADO	
4	Informe a Contraloría General de Antioquia Anticorrupción	Febrero	EJECUTADO	
5	Cumplimiento de normas en materia de Derechos de Autor.	Marzo	EJECUTADO	
6	Informe pormenorizado del estado de Control Interno en la entidad.	Marzo	EJECUTADO	
7	Auditoría a inventarios, activos y bienes de consumo	Marzo, Abril	EJECUTADO	
8	Seguimiento al cumplimiento de las directrices suscritas por la ANTV Trimestre 1 - 2017	Abril	EJECUTADO	
9	Seguimientos a fondos, caja general y menor de la entidad	Abril	EJECUTADO	
10	Informe de austeridad en el gasto	Abril	EJECUTADO	
11	Contratación	Abril	INICIADA	Se envió plan de auditoria en el mes de Junio.
12	Cartera	Abril	EJECUTADO	
13	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Mayo	PENDIENTE	
14	Seguimiento al Plan Anticorrupción	Mayo	EJECUTADO	
15	Informe Contraloría Seguimiento al Plan Anticorrupción	Mayo	EJECUTADO	
16	Informe de avance cumplimiento planes de mejoramiento Contraloría	Mayo	EJECUTADO	
17	Seguimientos a mapa de riesgos institucional	Mayo	EJECUTADO	
18	Seguimientos a fondos, caja general y menor de la entidad	Mayo	EJECUTADO	
19	Auditoria Interna de Calidad	Junio	PENDIENTE	
20	Auditoria Gestión Documental	Junio	PENDIENTE	
Nota : Para el mes de Mayo se tenía programado: Seguimiento y verificación a los Planes de Acción y Plan de Estratégico 2012-2015, el cual no se realizado toda vez que No se ha realizado por el proceso de planeacion no ha realizado el primer seguimiento , actualmente esta en recoleccion d ela información				

3.3.COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

3.3.1. Plan de Mejoramiento

- a. La Coordinación de Control Interno adelantó asesoría y acompañamiento a las áreas para la el seguimiento a los planes de mejoramiento. Se frente al tema es necesario seguir fortaleciendo este aspecto, dado que los procesos no realizan seguimiento de manera proactiva, sino cuando desde el área de control interno se les solicita la información. Se hizo énfasis en la revisión de información relacionada con el análisis de causas, la fijación de acciones y el seguimiento, dado que son los aspectos que mayores oportunidades de mejora requieren de parte de los procesos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se reitera en relación a revisiones pasadas:

- Continuar con el fortalecimiento de los integrantes de procesos en temas tales como gestión del riesgo.
- Realizar seguimiento permanente a las acciones de mejoramiento planteadas producto de los ejercicios de auditoría y seguimiento de parte de los líderes de proceso. Al respecto es importante que se trabaje en la consolidación de un enfoque por procesos, lo cual facilite el mejoramiento continuo y el seguimiento de manera efectiva a los planes de mejoramiento.

4. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

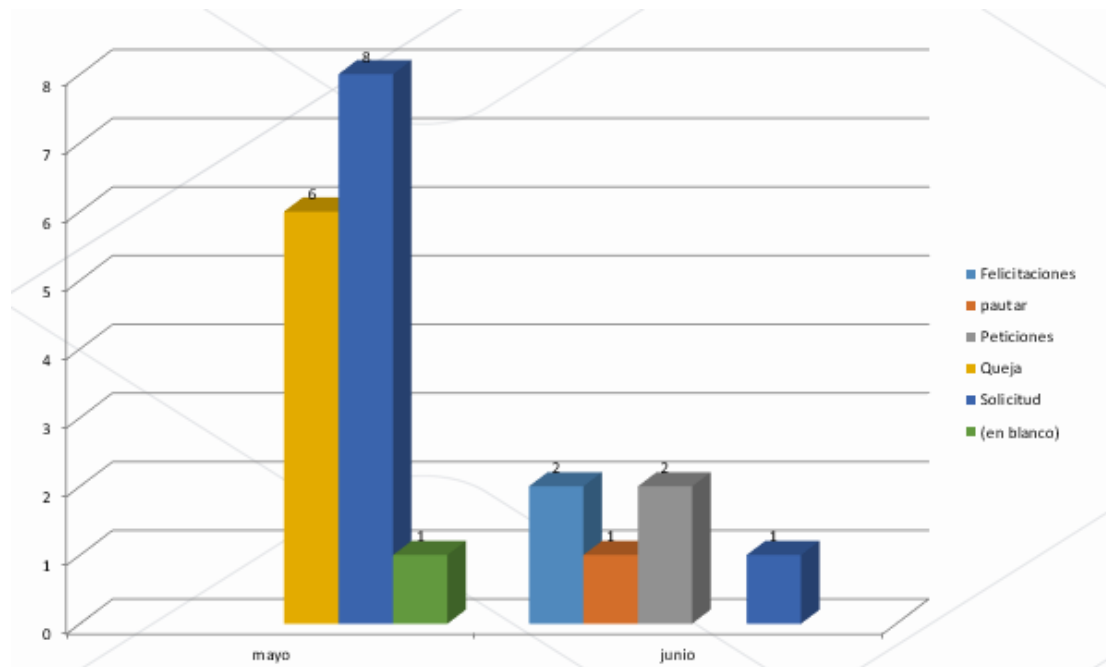
- ✓ Sitio Web: www.teleantioquia.com.co
- ✓ Correo electrónico: info@teleantioquia.com.co
- ✓ Línea de Servicio al cliente: 01 8000 41 80 80
- ✓ Teléfono: 356 99 00 Ext. 4200

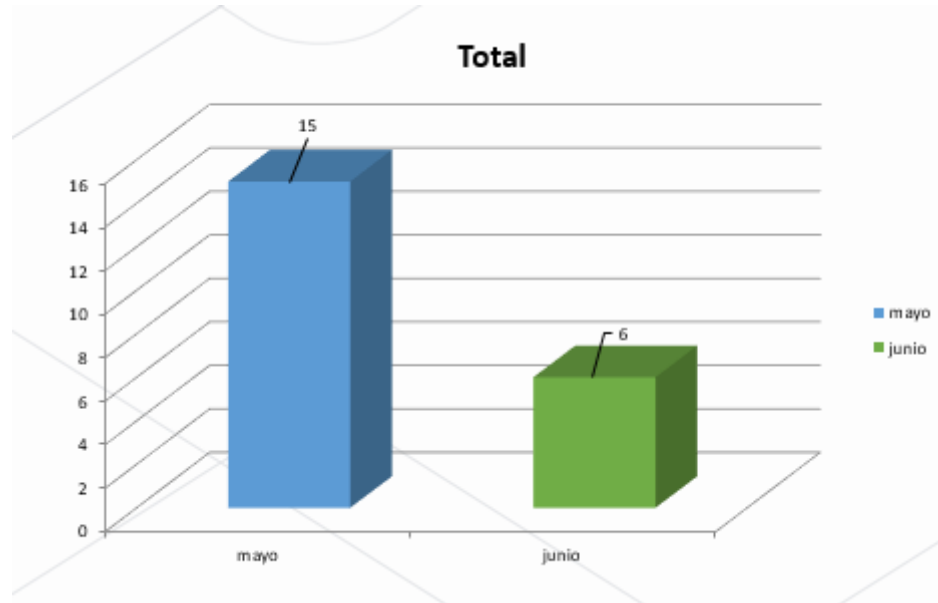
Teleantioquia

Te Ve en Grande

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 Secretaria General, entre los meses de marzo y junio de 2017 a esta dependencia ingresaron 60 solicitudes las cuales fueron resueltas dentro del término de ley, de otro lado la Coordinación de Mercadeo y Comercialización recibió 21 PQRS, clasificadas de la siguiente manera.





- ✓ Vale la pena resaltar que desde el 22 de mayo de 2017 se incorporó una persona para retomar el proceso de PQR'S.
 - ✓ Aún está en proceso de implementación el formato y el proceso de atención al ciudadano.
- b. La Coordinación de Control interno presentó propuesta para mejoras del manejo de PQRS, cuyo proceso actualmente se encuentra en revisión y análisis, toda vez que términos generales se concluyó que el tema requiere de un mayor seguimiento dado que se presenta desarticulación en la gestión de dichos requerimientos.

c. Resultados obtenidos desde el 1 de marzo a la fecha del Estudio General de Medios- EGM.



d. Resultados de encuestas de satisfacciones o percepción realizadas:

Se presentó propuesta para el segundo semestre de 2017, realizar un Estudio de percepción de audiencias en el departamento de Antioquia en alianza con la Universidad de Medellín.

Se realizaron encuestas personales al público. hombres y mujeres, de 35 a 60 años, en las nueve subregiones del departamento, en los siguientes municipios, así:

- Bajo Cauca: Caucasia
- Urabá: Carepa o Apartadó
- Magdalena Medio: Puerto Berrio
- Nordeste: Remedios o Segovia
- Norte: San José de la Montaña o Yarumal
- Occidente: Santa Fe de Antioquia
- Oriente: Rionegro o La Ceja
- Suroeste: Jardín o Ciudad Bolívar
- Valle de Aburrá: Medellín, Itagüí, Bello.

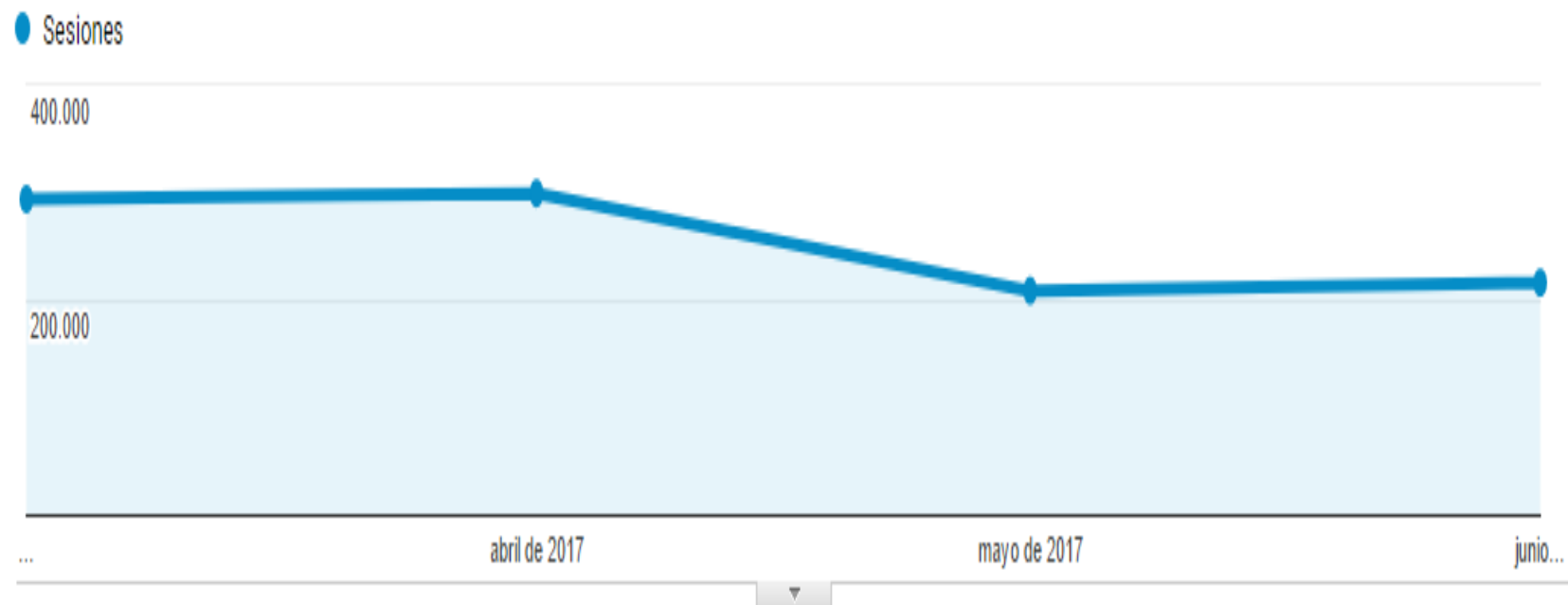
e. Se contó con los siguientes indicadores de los canales de información virtual como son las redes sociales y la página web.

Sitio/ mes	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<i>Sesiones en el portal web</i>	293.322	298.745	208.488	215.874
<i>Nuevos seguidores en Facebook</i>	5.593	4.673	12.418	9.018
<i>Nuevos seguidores en Twitter</i>	19.323	18.592	4.655	11.963

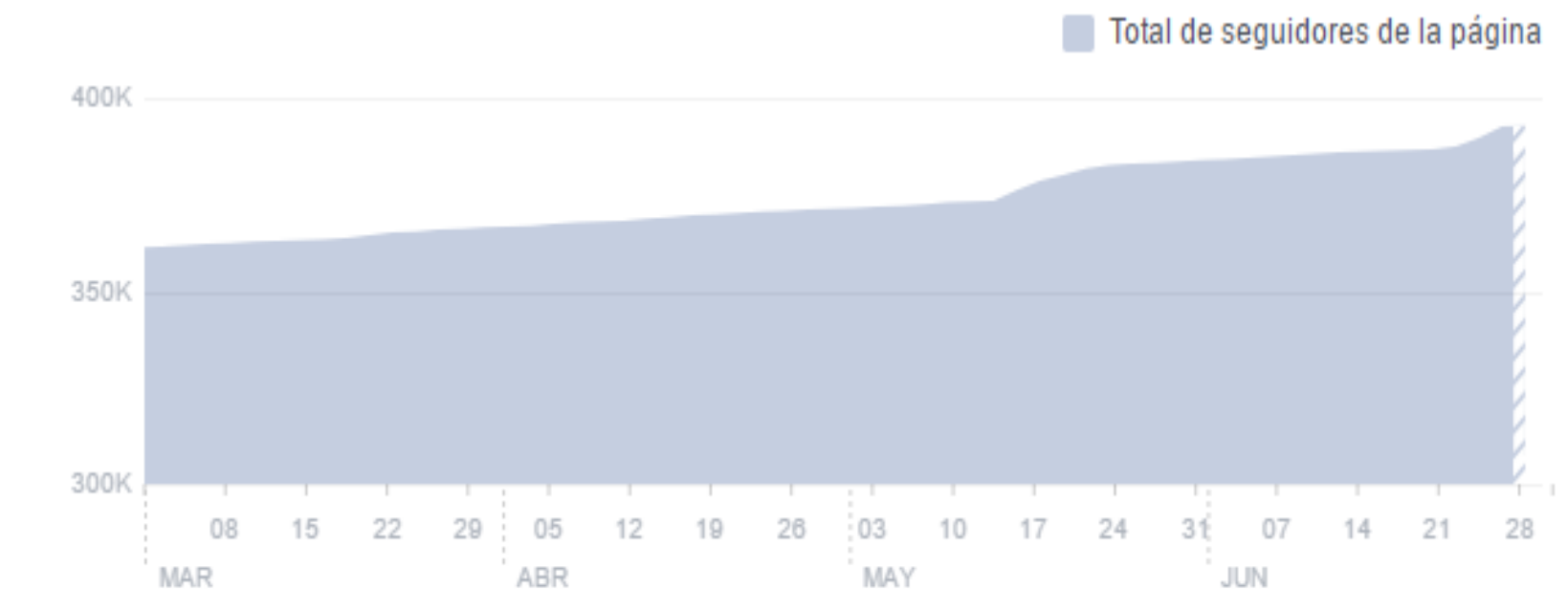
Teleantioquia

Te Ve en Grande

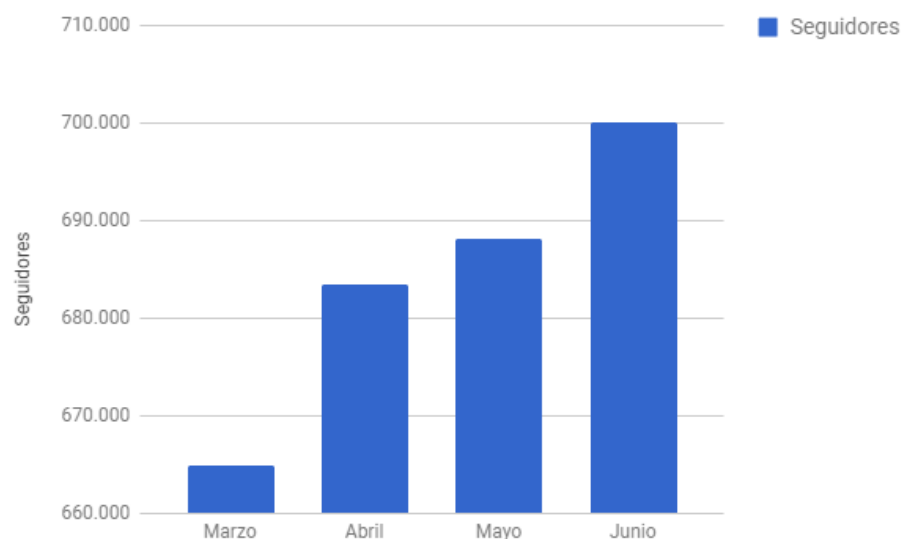
Sesiones en el portal web



Total de seguidores de la página hasta hoy: 392.852



Seguidores en Twitter

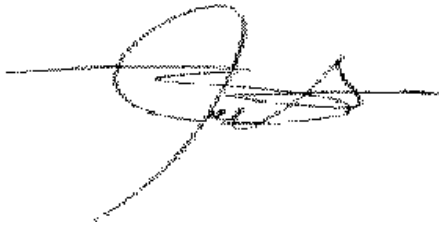


OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

- ✓ Activar el Comité de Gobierno en línea para fortalecer este proceso y articularlo con la ley 1712 de 2014.
- ✓ Es necesario fortalecer el servicio al cliente en la entidad, involucrando aspectos tales como: (i) la revisión de las responsabilidades frente al tema desde la estructura organizacional y los manuales de funciones para definir un responsable que articule, brinde directrices y efectué seguimiento; (ii)

capacitación y sensibilización sobre el tema al personal involucrado; (iii) redefinición de los protocolos para la atención de las PQRS y la (iv) incorporación de herramientas tecnológicas para apoyar el tema y dar cumplimiento a directrices de ley, como por ejemplo la habilitación de un formulario electrónico en la web para que el solicitante interponga la solicitud. Lo anterior debe llevar que se consolide un servicio al cliente que garantice canales de comunicación efectiva con los grupos de interés, así como la recolección de información que sirva como retroalimentación para incorporar mejoras en los servicios que se prestan.



DIEGO ARMANDO JURADO ZAMBRANO
Coordinador de Control Interno