

TELEANTIOQUIA  
COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 15 de mayo de 2024

2024300517

PARA: Margarita Arango Barrera, Gerente

DE: Director de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano,  
primer cuatrimestre año 2024.

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 que se encuentran vigentes en el primer cuatrimestre del año 2024.

Se adjunta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que consta de 25 páginas.

Cordialmente,



HENRY DARIÓ 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. *Andersson Benítez A*  
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO - PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2024

REALIZADO POR

EQUIPO DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

TELEANTIOQUIA  
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

MAYO DEL 2024

## 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 .....	5
Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el primer cuatrimestre año 2024. ....	7
5.1.2 Observaciones, con base en el seguimiento al estado del Mapa de Riesgos, en el primer cuatrimestre año 2024. ....	13
5.1.3 Conclusiones del Mapa de Riesgos .....	14
5.2 Componente 2: Racionalización de Trámites .....	14
5.3 Componente 3: Rendición de Cuentas .....	15
5.3.1 Observaciones .....	15
5.4 Componente 4: Mecanismos de Atención al Ciudadano .....	16
Tabla No. 4 Mecanismos de atención al ciudadano. ....	17
5.4.1 PQRSD atendidas en el primer cuatrimestre año 2024 .....	18
Gráfica No 1. PQRSD atendidas en el mes de enero. ....	18
Gráfica N°2: PQRSD atendidas en el mes de febrero .....	18
Gráfica N° 3: PQRSD atendidas en el mes de marzo .....	19
Gráfica N° 4: PQRSD atendidas en el mes de abril .....	19
Gráfica N° 5: PQRSD atendidas en el primer cuatrimestre año 2024 .....	20
5.4.2 Observaciones a las quejas respondidas del primer cuatrimestre año 2024. ....	20
5.4.3 Conclusiones .....	20
5.5 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .	21
5.5.1 Observaciones .....	23
5.5.2. Conclusiones .....	23
5.6 Componente 6: Iniciativas Adicionales .....	23
6 . CONCLUSIONES GENERALES .....	24

## 1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo del plan anual de auditoría de la Dirección de Control Interno y en cumplimiento de 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 primer cuatrimestre año 2024.

## 2. OBJETIVOS

Realizar seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Teleantioquia en el primer cuatrimestre año 2024.

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

Verificar el cumplimiento en la racionalización de trámites, garantizando la atención oportuna a la ciudadanía.

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 enero al 30 de abril del año 2024.

## 4. NORMATIVA DE REFERENCIA

1. Ley 1474 de 2011 Anticorrupción
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 primer cuatrimestre año 2024.

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.
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 líder 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:

#### **5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción**

La Oficina de Planeación de Teleantioquia, ajustó el mapa de riesgos en los primeros meses del año 2024, 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
TELEANTIOQUIA - VIGENCIA 2024							
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción							
Subcomponente/ proceso	Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Seguimiento Control Interno Primer Cuatrimestre	
Política de Administración de Riesgos	1. 1.	Revisar y actualizar el Procedimiento para la Gestión Institucional del Riesgo.	Procedimiento para la Gestión Institucional del Riesgo actualizado.	Oficina de Planeación	11/10/2024	33%	Se encuentra en proceso de actualización el Procedimiento para la Gestión Institucional del Riesgo.
	1. 2.	Divulgar la actualización del Procedimiento para la Gestión Institucional del Riesgo.	Procedimiento para la Gestión Institucional del Riesgo divulgado.	Oficina de Planeación	13/12/2024	0%	Actividad posterior al ítem 1.1
	1. 3.	Socializar la versión vigente de la Política Institucional para la Administración del Riesgo.	Política Institucional para la Administración del Riesgo divulgada	Oficina de Planeación  Coord. de Comunicaciones y RRCC	31/10/2024	0%	Se encuentra en proceso de actualización, para luego ser socializado al interior del canal
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	12/04/2024	33%	Se encuentra en proceso de actualización
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	31/01/2024	100%	El mapa de riesgos del Canal se encuentra publicado en el siguiente link <a href="https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Mapa-de-Riesgos-Institucional-2023.pdf">https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Mapa-de-Riesgos-Institucional-2023.pdf</a>
	3. 2.	Socializar los riesgos de corrupción identificados en el canal	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Oficina de Planeación	2/07/2024	0%	Se realizará socialización en el mes de Julio
	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	2/07/2024	0%	Se realizará socialización en el mes de Julio
Monitoreo y revisión	4. 1.	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si	Revisiones realizadas	Líderes de los procesos y subprocesos	12/04/2024 12/07/2024 11/10/2024	33%	La Dirección de Control Interno revisa cada cuatro meses los riesgos de corrupción con cada uno de los líderes, esto con el fin de detectar cambios y la mitigación de los posibles riesgos

		es del caso ajustarlo					
	4.2.	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Planes de mejoramiento elaborados	Oficina de Planeación	16/12/2024	100%	La Oficina de Planeación realiza acompañamiento para construir planes de mejoramiento, por el momento no se ha presentado
<b>Seguimiento</b>	5.1.	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Dirección de Control interno	30/04/2024 30/08/2024 31/12/2024	33%	La dirección de Control Interno realiza seguimiento al plan anticorrupción, siendo este informe el primero, además de la ejecución del plan de auditorías del año 2024

Fuente: Página Web - Coordinación de Planeación

**Tabla No.1. Seguimiento al mapa de riesgos de Teleantioquia en el primer cuatrimestre año 2024.**

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE TELEANTIOQUIA – PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2024				
SEGUIMIENTO				
PROCESO	RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL	Abr.2024	Seguimiento Control Interno Primer Cuatrimestre
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	En estos momentos el canal se encuentra trabajando in house, donde este riesgo no se verá reflejado
	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	Por el momento no hay contratación externa para elaborar contenidos a desarrollar.
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	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	Al crear un programa nuevo, se realiza socialización con los directores y productores para mitigar este riesgo y disminuir la posibilidad de que ocurra.  Desde el área de Calidad y emisión se informa previamente

	empleado, sin autorización previa, para beneficio propio o de un tercero			sobre los libretos de pauta a los directores de los programas
		La Directora de Contenidos y el Director Comercial socializan con los equipos de trabajo las políticas de autorregulación		La dependencia realiza comités operativos en los que están todas las áreas relacionadas con la producción, realización y emisión de los contenidos, en esta se avalúa y se estudian casos, relacionados con este riesgo
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	El Técnico de emisión de pauta valida que los pagos por pauta sean recibidos antes de programar la emisión
		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		El técnico de emisión de pauta valida los pagos de los clientes para que las pautas y puedan ser emitidos
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	Se realizará la gestión ante recursos humano una capacitación sobre el tema
		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		Para la liquidación de contratos se firma un paz y salvo, donde se constata que el periodista debe de entregar toda información en la videoteca
		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		Se viene cumpliendo, realizando como parte del pago final, el paz y salvo entregado a mediateca y firmado por esta área, validando que el material fue entregado
Operación sistema informativo	Posibilidad de afectación económica por la publicación de contenido comercial como contenido informativo debido a la	El Coordinador de emisión valida previamente el equilibrio y la pertinencia de las fuentes propuestas para las notas que se emitirán	Alto	En consejo de redacción se revisa la información, se asignan fuentes y los periodistas no pueden salir de esta, además no hay factor comercial

	omisión de los lineamientos institucionales de estilo y redacción por parte del periodista para beneficiar a un tercero o a si mismo	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		
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	En los consejos de redacción, el director del sistema informativo, da a conocer la importancia del crédito de la institución o empresa sobre alguna publicación que se realiza, además de darle manejo y la importancia de las redes sociales
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 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	Alto	Se realizan revisiones detalladas de los recursos recibidos, frente a las facturas, se verifican cada uno de los recibos con sus soportes, el Director de Producción y Tecnologías aprueba los gastos, además el contador verifica que toda la información, esté suministrada
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 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	Alto	Se realizan asignaciones de los vales de taxi, además diligencia un control de entrega y verifica si se usaron los vales o no, además se realizan rutas de trabajo cuando se solicita el transporte

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	<p>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</p> <p>La videoteca entrega solo el material audiovisual que tiene derechos de uso para otros contenidos o para la venta</p> <p>Todo el material disponible en diferentes plataformas contienen el logo del canal, esto con el fin de evitar la copia o reproducción no autorizada</p>	Alto	El personal de Videoteca facilita el material que se tenga sesiones de derecho de Teleantioquia, también se realiza la revisión para que todo el material disponible contenga el logo del Canal
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	Se realizan validaciones sobre un adecuado estudio de mercado, para dar inicio a los procesos de contratación del Canal
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	Se viene desarrollando una política al interior del canal, sobre las consecuencias de las dádivas y así no afectar la imagen de Teleantioquia.
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	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	Desde el área jurídica se viene trabajando este riesgo por medio de seguimientos a las notificaciones judiciales que se presentan, además el Secretario General socializa la información en los comités de conciliación, informando por medio de un reporte el estado de estas notificaciones.

	busca de obtener beneficios particulares	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 beneficio personal por parte de un colaborador	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 enviados por la 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.	Alto	Se realizan entregas a los equipos, por medio de un correo electrónico, asignando estos a los responsables, además reporta ante la aseguradora los equipos que ingresan al Canal, incluyéndolos en el inventario y en la póliza de todo riesgo
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 enviados por la Dirección de producción y tecnologías, donde se informan las producciones que se llevarán a cabo.	Alto	Se realizan entregas a los equipos, por medio de un correo electrónico, asignando estos a los responsables
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	Existe contrato de mantenimiento del sistema ARIES, además de desagregación de funciones y compromisos presupuestales aprobados
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	El área contable cumple y revisa los mecanismos de autocontrol, en cabeza del contador

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	<p>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</p> <p>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)</p>	Alto	Para todos los pagos, se realizan verificaciones donde se cuenta con la apropiación suficiente, todo esto en el módulo de presupuestos del sistema DMS. Además se verifican todos los soportes y que estos se encuentren completos
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	El equipo financiero verifica, que se cuente con la protección de recursos
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	En el área financiera se realizan auto arqueos, además de la colaboración de la oficina de Control Interno, con sus arqueos cada dos meses a la caja menor y Tesorería
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	<p>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</p> <p>El Director Administrativo y Financiero autoriza el pago con tarjeta de crédito a través de su firma con la cual se procede el pago</p> <p>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.</p>	Alto	El contador, el profesional financiero y el Director Administrativo trabajan conjuntamente para que cada uno dentro de sus roles, cumpla con sus gestiones, como la revisión y cruce de información. Ya se realizó la destrucción de una tarjeta de crédito haciendo control en sus procesos

		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	Para mitigar la ocurrencia de este riesgo se verifica la lista de chequeo donde se observan los cargos y si tiene títulos universitarios, se hacen llamadas a las instituciones universitarias para verificar la autenticidad de los diplomas universitarios
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 favorecer a un tercero	El aplicativo DMS realiza automáticamente y de forma digital la liquidación de la nómina  La coordinadora y la técnica de GH realizan revisiones manuales a la liquidación, una vez que esta finaliza	Alto	Se realizan autocontroles en el proceso de liquidación de nómina, además de la parametrización del sistema de información DMS, que lo arroja automáticamente
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  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	Alto	El riesgo continúa mitigándose de la misma manera y ha sido efectivo.  Cuando no hay pago anticipado y depende de un ejecutivo comercial se realiza un pagaré que respalda la venta, cuando es con las comercializadoras ellas son codeudoras solidarias.

Fuente: Página Web - Coordinación de Planeación

### 5.1.2 Observaciones, con base en el seguimiento al estado del Mapa de Riesgos, en el primer cuatrimestre año 2024.

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 y acciones de control.

2. A la luz del seguimiento realizado desde la Dirección de Control Interno respecto a los riesgos de corrupción asociados al funcionamiento del Canal, se destaca la importancia de la actualización periódica de la matriz de riesgos, llevada a cabo el 31 de marzo de 2024. Este proceso ha permitido una evaluación exhaustiva de los riesgos potenciales y la identificación de las áreas susceptibles a prácticas corruptas. Además, se ha realizado un seguimiento detallado con los responsables de los procesos pertinentes, con el fin de establecer y fortalecer los controles necesarios para mitigar cualquier posibilidad de ocurrencia de actos de corrupción. Es fundamental continuar monitoreando de manera constante y aplicar los controles pertinentes para garantizar la integridad y transparencia en todas las actividades del Canal.
  
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 realizar autocontrol por parte de los funcionarios y trabajadores del Canal, 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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)					
TELEANTIOQUIA - VIGENCIA 2024					
Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	Observaciones
<b>ESTE COMPONENTE NO APLICA PARA TELEANTIOQUIA POR CUANTO EL CANAL NO ATIENDE TRÁMITES</b>					

Fuente: Coordinación de Planeación

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.

### 5.3 Componente 3: Rendición de Cuentas

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)					
TELEANTIOQUIA - VIGENCIA 2024					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	Observaciones
<p><b>ESTE COMPONENTE NO APLICA PARA TELEANTIOQUIA LEY 1757 DE 2015 - ARTÍCULO 50, PARÁGRAFO ÚNICO :</b></p> <p>Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. <b>Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados</b>, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.</p>					

Fuente: Coordinación de Planeación

#### 5.3.1 Observaciones

- ✓ Aunque el Canal no está obligado a cumplir con el componente de rendición de cuentas, la Dirección de Control Interno ha verificado a través de la página web del mismo, la publicación del plan de acción correspondiente al año 2024, así como los planes institucionales actualizados para el mismo período y los informes requeridos según la normativa vigente. Estos hallazgos evidencian un cumplimiento del 100% en este componente, demostrando la eficacia y el compromiso del Canal con la transparencia y la responsabilidad institucional.

✓ Se actualizan los links de acceso a la información.

#### 5.4 Componente 4: Mecanismos de Atención al Ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
TELEANTIOQUIA - VIGENCIA 2024.							
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano							
Subcomponente/ proceso	Actividades	Meta o producto entregable	Responsable	Fecha programada	% de Avance	Seguimiento Control Interno Primer Cuatrimestre	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Fortalecimiento de los procesos Institucionales de atención al Ciudadano (Sistematización y documentación)	Política Institucional para la atención al Ciudadano	Secretaría General	31/10/2024	0%	Se encuentra en fase de construcción la política Institucional para la atención al ciudadano
	1.2.	Divulgar y socializar la Política Institucional para la atención al Ciudadano	Política Institucional para la atención al Ciudadano divulgada y socializada	Secretaría General Coord. de Comunicaciones y RRCC	31/12/2024	0%	Actividad posterior al ítem 1.1
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	28/06/2024 31/12/2024	0%	Se encuentra en construcción el primer informe sobre la percepción del servicio
Talento Humano	3.1.	Promover competencias de conocimiento para fortalecer en los servidores de la entidad la capacidad de gestión de PQRSD y de relacionamiento con el ciudadano.	Plan Institucional de Capacitación ejecutado	Dirección Administrativa y Financiera Coordinación de Gestión Humana	15/12/2024	0%	Dentro del plan de capacitaciones del Canal, se encuentra capacitación sobre la gestión de las PQRSD, programado para el segundo semestre del año 2024
Normativo y procedimental	4.1.	Socialización de la carta de trato digno a los funcionarios del canal.	Carta de trato digno socializada	Secretaría General Coord. de Comunicaciones y RRCC	30/06/2024	0%	Se tiene proyectado para el segundo semestre
	4.2.	Fortalecimiento de los procesos Institucionales de atención al Ciudadano (Sistematización y documentación)	Procedimiento documentado Institucional para la gestión de las PQRSD recibidas por el canal	Oficina de Planeación Secretaría General	31/10/2024	0%	Se tiene proyectado para el segundo semestre
	4.3.	Socialización del procedimiento documentado para la gestión de las	Procedimiento documentado Institucional para la gestión	Secretaría General	31/12/2024	0%	Se tiene proyectado para el segundo semestre

		PQRSD recibidas por el canal.	de las PQRSD recibidas por el canal socializado	Coord. de Comunicaciones y RRCC			
--	--	-------------------------------	---	---------------------------------	--	--	--

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:

Tabla No. 4 Mecanismos de atención al ciudadano.

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

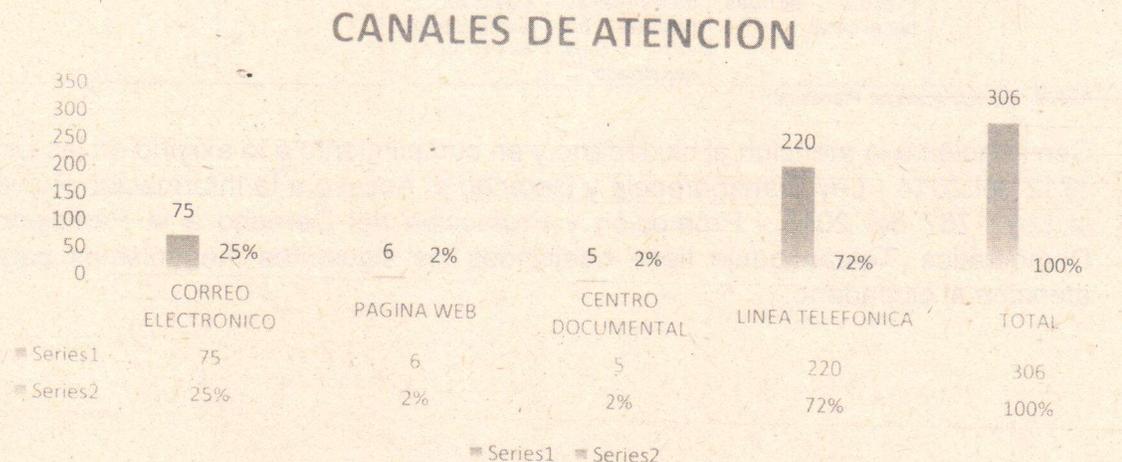
En el siguiente formulario, los televidentes de Teleantioquia pueden expresar sus opiniones, inquietudes, sugerencias, críticas o felicitaciones, relacionadas con la programación, problemas y cubrimientos de la señal e información general.

<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](mailto:info@teleantioquia.com.co).

### 5.4.1 PQRSD atendidas en el primer cuatrimestre año 2024

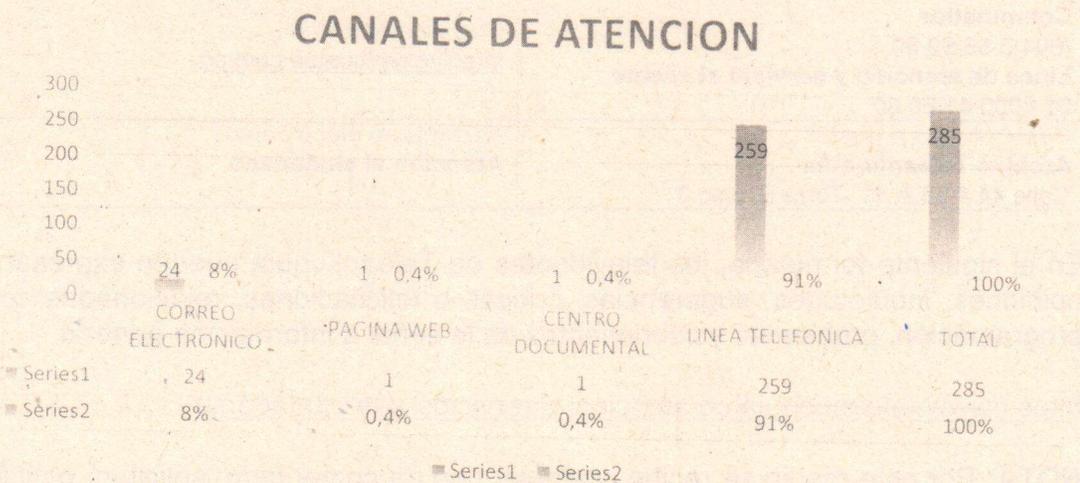
Gráfica No 1. PQRSD atendidas en el mes de enero.



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de enero del año 2024, 306 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 220 vía telefónica, 75 por correo electrónico, 6 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°2: PQRSD atendidas en el mes de febrero

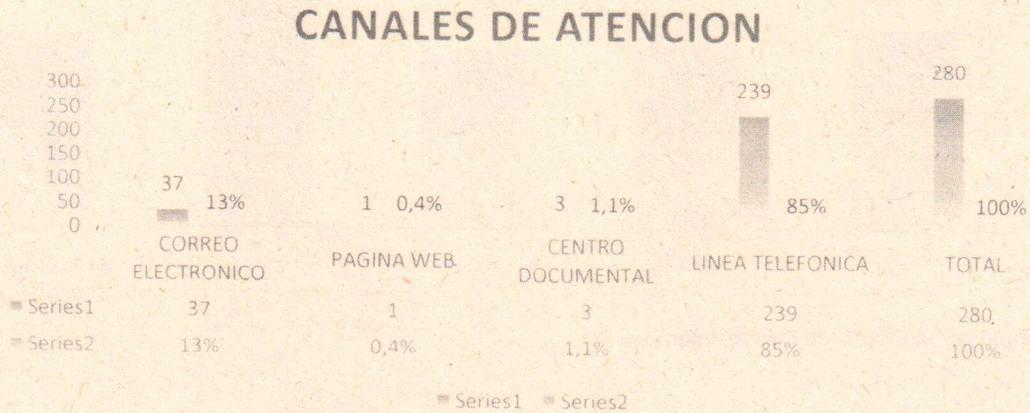


Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de febrero del año 2024, 285 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 259 vía telefónica, 24 por correo electrónico, 1 por la página web del canal

y 1 por el Centro Documental, de lunes a viernes. Los fines de semana no se presta el servicio telefónico.

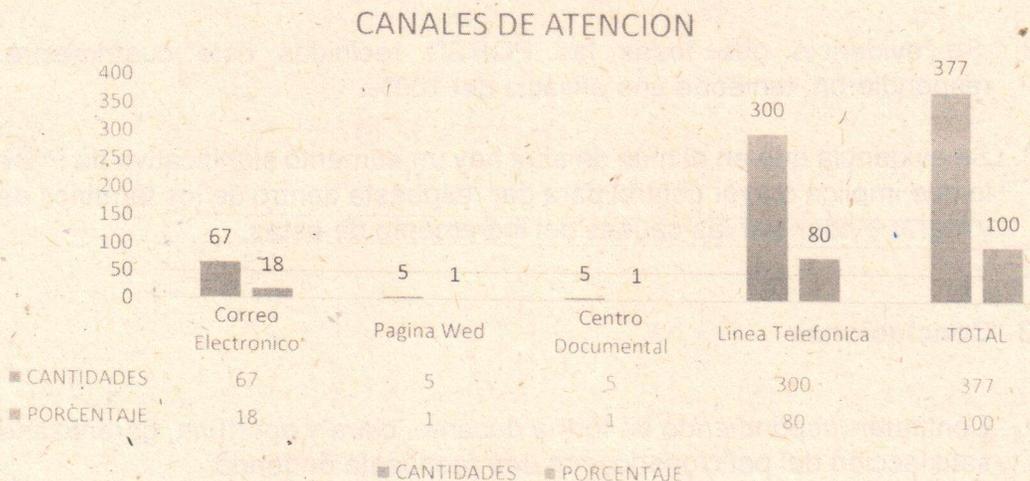
Gráfica N° 3: PQRSD atendidas en el mes de marzo



Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de marzo del año 2024, 280 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 239 vía telefónica, 37 por correo electrónico, 1 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 abril

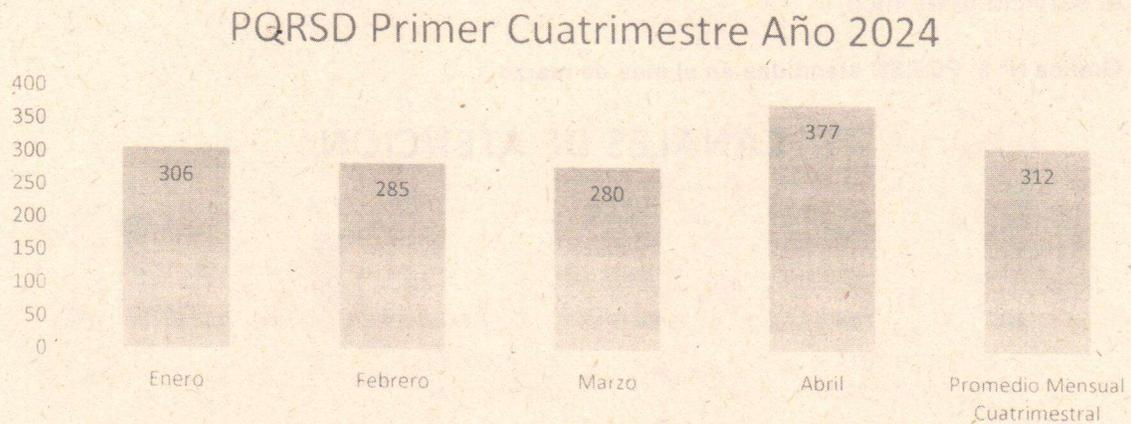


Fuente: Atención al Cliente – Secretaría General

De acuerdo a la gráfica anterior se recibieron para el mes de abril del año 2024, 377 PQRSD, las cuales ingresaron de acuerdo al canal de atención de la siguiente manera: 300 vía telefónica, 67 por correo electrónico, 5 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 primer cuatrimestre año 2024



Elaborado por la Oficina de Control Interno

#### 5.4.2 Observaciones a las quejas respondidas del primer cuatrimestre año 2024.

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 el mes de abril hay un aumento significativo de PQRSD, lo que implica mayor control para dar respuesta 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 la creación de un tablero de control, para la atención de todas las PQRSD que ingresen al canal.
4. Es fundamental atender en horas de oficina las líneas telefónicas, y recibir con prontitud y amabilidad las PQRSD que se presentan. Los usuarios manifiestan que llaman y no contestan, lo que podría generar que el canal esté perdiendo oportunidades de negocios, además de conocer la percepción de los televidentes en los contenidos nuevos que se generan, creando inconformidades con la atención, afectando la reputación, confianza e imagen corporativa del 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 nomograma 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	29/03/2024 28/06/2024 30/09/2024 31/12/2024	100%	Se encuentra actualizado y publicado en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/2-normativa/">https://www.teleantioquia.co/transparencia/2-normativa/</a>
	1.2. Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones 2024	Plan anual de adquisiciones actualizado	Coordinación de compras y contratación	15/12/2024	100%	Se encuentra en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-Informacionpblicayorelevante">https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-Informacionpblicayorelevante</a> , se actualiza de acuerdo a las necesidades en el transcurso del año
	1.3. Publicar el plan de auditorías	Plan de auditorías	Dirección de control interno	28/04/2024	100%	La Dirección de Control Interno publicó el plan anual de auditorías vigencia 2024 en el

			seguimientos cumplidos		31/07/2024 31/10/2024		mes de enero y mensualmente es actualizado en la página Web del Canal. <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-8-InformesdelaOficinadeControlInterno">https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-8-InformesdelaOficinadeControlInterno</a>
	1.4.	Publicación informe de los estados financieros	Informes de los estados financieros publicados	Dirección Administrativa y Financiera	31/12/2024	100%	Se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-InfomacinpblicayrelevanteEstadosFinancieros">https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-6-InfomacinpblicayrelevanteEstadosFinancieros</a>
	1.5.	Publicación informe ejecución presupuestal	Informes ejecución presupuestal publicados	Dirección Administrativa y Financiera	30/04/2024 31/07/2024 31/10/2024 31/01/2025	100%	Se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-2-Ejecucinpresupuestal">https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-2-Ejecucinpresupuestal</a>
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Revisar, aprobar y evaluar la Política Institucional para el Tratamiento de la Información Personal	Política Institucional para el Tratamiento de la Información Personal actualizada	Secretaría General	31/08/2024	100%	Se tiene la política institucional para el tratamiento de la información personal en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2022/01/PO-703000-Tratamiento-de-la-informacion-personal.pdf">https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2022/01/PO-703000-Tratamiento-de-la-informacion-personal.pdf</a>
	2.2.	Revisión, actualización y documentación de los procedimientos para la protección de datos personales	Procedimientos documentados para la protección de datos personales	Oficina de Planeación Secretaría General	31/10/2024	0%	Se tiene proyectado para el segundo semestre
	2.3.	Socialización de los procedimientos para la protección de datos personales	Procedimientos para la protección de datos personales socializados	Secretaría General Coord. de Comunicaciones y RRCC	31/12/2024	0%	Se tiene proyectado para el segundo semestre
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	30/04/2024	100%	Se publica en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-2-Ejecucinpresupuestal">https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-2-Ejecucinpresupuestal</a> , se actualiza de acuerdo a las necesidades en el transcurso del año
	3.2.	Actualizar y publicar el registro de activos de información del canal.	Registro de activos actualizado y publicado.	Dirección Administrativa y Financiera	30/04/2024	100%	Se encuentra en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestindelainformacion">https://www.teleantioquia.co/transparencia/7-datos-abiertos/#7-1-Instrumentosdegestindelainformacion</a> , se actualiza de acuerdo a las necesidades en el transcurso del año
	3.3.	Actualizar y publicar el esquema de Publicación de transparencia de la página web del canal.	Esquema de Publicación actualizado y publicado	Oficina de Planeación	30/04/2024	100%	Se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/12/Esquema-de-publicacion-de-informacion.pdf">https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2021/12/Esquema-de-publicacion-de-informacion.pdf</a>
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Informe sobre acceso a información, quejas y reclamos publicado	Dirección de control interno	15/04/2024 12/07/2024 15/10/2024 15/01/2025	25%	La Dirección de Control Interno realiza informe de seguimiento de las PQRSD trimestralmente, este informe se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-10-Infomestrimestralessobreaccesoainformacinquejasyreclamos">https://www.teleantioquia.co/transparencia/6-planeacion-presupuestos-e-informes/#4-10-Infomestrimestralessobreaccesoainformacinquejasyreclamos</a>
	5.1.	Publicación informe sobre acceso a	Publicación informe sobre acceso a	Secretaría General	15/04/2024 12/07/2024	25%	Informe que se realiza cada 3 meses y se encuentra en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/wp-">https://www.teleantioquia.co/wp-</a>

	información, quejas y reclamos.	información, quejas reclamos publicado y	15/10/2024	content/uploads/2020/12/Informe-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-1-trimestre-de-2024.pdf
			15/01/2025	

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 en la página web del canal.

### 5.5.2. Conclusiones

Continuar actualizando en la página web de Teleantioquia, la normativa del orden nacional, territorial, las leyes, las ordenanzas, 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	31/12/2024	100%	Se encuentra implementado y se encuentra en el siguiente link: <a href="https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Co%CC%81digo-de-Integridad-Teleantioquia.pdf">https://www.teleantioquia.co/wp-content/uploads/2020/12/Co%CC%81digo-de-Integridad-Teleantioquia.pdf</a>
PTEP	2.1.	Implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022, con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de nuestra misionalidad, conforme a los estándares que establezca la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica.	Programa de Transparencia y Ética Pública implementado y publicado.	Oficina de Planeación	29/12/2024	0%	Se está a la espera de la secretaria de transparencia de la Presidencia de la república, para conocer las características del PTEP

## 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 GENERALES

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.

### **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 que no es obligatorio, se invita a seguir fortaleciendo los procesos de transparencia.

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

Se encontró que, para el primer cuatrimestre año 2024, 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.

La actividad de socialización de los procedimientos para la gestión de las PQRSD recibidas por el canal, a cargo de la Secretaría General tiene un plazo de ejecución hasta el segundo semestre del año 2024, esto debido a que se encuentra en proceso de documentación para posteriormente, socializarlo al interior del canal.

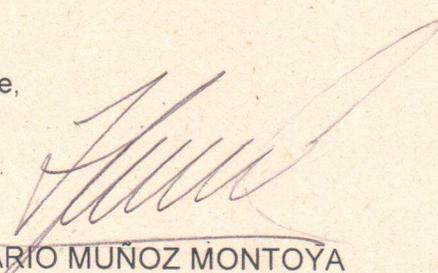
#### **El componente 5 - Mecanismos para la Transparencia:**

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 de Teleantioquia.

Cordialmente,



**HENRY DARIO 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 Benitez Arboleda. *Andersson - B*  
Radicó: Nelcy Gómez Arismendy.