

TABLA DE CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1. CONTEXTO

- 1.1. Definición de Rendición de Cuentas
- 1.2. Objetivos de la Estrategia de Rendición de Cuentas
 - 1.2.1. Objetivo General
 - 1.2.2. Objetivos Específicos

2. MARCO NORMATIVO Y LEGISLATIVO

3. ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1. **Aprestamiento para la Rendición de Cuentas**

- 3.1.1. Estado actual de nuestra Rendición de Cuentas (Autodiagnóstico)
- 3.1.2. Resultados del FURAG (Formulario Único de Rendición de Cuentas)
- 3.1.3. Análisis DOFA
- 3.1.4. Capacitación y Definición del Equipo Líder
- 3.1.5. Caracterización del grupo de valor

3.2. **Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas**

- 3.2.1. Identificación de Retos y Oportunidades
- 3.2.2. Gestión de las Comunicaciones Estratégicas
 - 3.2.2.1. Planificación de Acciones y Actividades Clave

3.3. **Preparación para la Ejecución**

- 3.3.1. Análisis de PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)
- 3.3.2. Estrategias de Diálogo y Participación Ciudadana

3.4. **Ejecución de la Rendición de Cuentas**

- 3.4.1. Cronograma de Actividades para la Rendición de Cuentas

3.5. **Seguimiento y Evaluación del Proceso**

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS TELEMEDELLÍN 2025

1. CONTEXTO

1.1. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.¹

1.2. Objetivos de la estrategia de rendición de cuentas

1.2.1. Objetivo General

La Asociación Canal Local de Televisión "Telemedellín", como entidad descentralizada del Distrito de Medellín, reafirma su compromiso con la rendición de cuentas como una práctica permanente y participativa que promueve la transparencia, la garantía de derechos, la innovación pública y el acceso equitativo a la información. En coherencia con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), esta estrategia busca fortalecer la confianza ciudadana a través de procesos de diálogo social, evaluación colaborativa y mejora continua de la gestión institucional.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Garantizar el acceso abierto y proactivo a la información pública, mediante el uso de plataformas digitales, formatos accesibles y narrativas audiovisuales que permitan a la ciudadanía comprender, consultar y evaluar la gestión de Telemedellín.

¹ Artículo 48 Ley 1757 del 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"



- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana incidente, creando espacios físicos y virtuales de diálogo que integren las voces de los grupos de valor en la planeación, seguimiento y evaluación de la gestión del Canal.
- Implementar acciones de rendición de cuentas basadas en evidencia, que respondan a los lineamientos del DAFP, articulando informes periódicos, encuentros ciudadanos, y estrategias de comunicación multicanal para socializar los avances, retos y compromisos institucionales.
- Impulsar una cultura organizacional de evaluación, aprendizaje y mejora continua, promoviendo procesos de autoevaluación, retroalimentación ciudadana y gestión del conocimiento orientados al fortalecimiento de la función pública, el enfoque de derechos y la promoción de la paz.

2. MARCO NORMATIVO Y LEGISLATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	La Constitución de 1991 establece, en su artículo 209, el principio de transparencia y eficiencia en la administración pública, que incluye la rendición de cuentas. Además, la Ley 42 de 1993 establece que las entidades del Estado deben informar a la ciudadanía sobre la gestión pública de manera periódica.
Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Esta ley es clave en la regulación de la rendición de cuentas en Colombia, pues garantiza el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos. Establece que las entidades públicas deben hacer pública, de manera proactiva, información sobre sus presupuestos, ejecuciones y demás aspectos relevantes de su gestión.
Ley 1474 de 2011: Ley Anticorrupción	Esta ley tiene por objetivo fortalecer las medidas de transparencia y la lucha contra la corrupción en Colombia. Establece normas sobre la gestión pública, la contratación estatal, los sistemas de control y las auditorías. Se vincula directamente con la rendición de cuentas en el sentido de exigir a las entidades públicas una gestión más responsable y transparente.
Ley 1909 de 2018: Ley de Responsabilidad Fiscal	Regula la responsabilidad fiscal de los servidores públicos y establece los mecanismos para la rendición de cuentas en la gestión de los recursos del Estado. Esta ley busca prevenir el despilfarro de los recursos públicos y obliga a los responsables de la administración pública a rendir cuentas claras sobre el uso de los fondos del Estado.
Ley 19 de 1993: Ley de Control Fiscal	Establece los procedimientos para el control fiscal, la fiscalización de los recursos públicos y la auditoría de la gestión pública. En este contexto, la rendición de cuentas se refiere a la obligación de las autoridades y funcionarios de demostrar la correcta utilización de los recursos públicos ante los órganos competentes.



Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Este Código regula los procedimientos administrativos y establece mecanismos para la rendición de cuentas a los ciudadanos sobre el desempeño de la administración pública. Establece los principios de publicidad, transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas como principios clave del actuar estatal.
Ley 1757 de 2015: Ley de Participación Ciudadana	Esta ley promueve la participación activa de la ciudadanía en el control de la gestión pública. Facilita la rendición de cuentas por parte de los servidores públicos al involucrar a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en el seguimiento de la ejecución de políticas públicas.
Transparencia en la Contratación Pública: Ley 1150 de 2007	Regula los procedimientos de contratación pública y establece la obligación de las entidades del Estado de hacer pública toda la información relacionada con los procesos de contratación. La transparencia en estos procesos es un componente esencial de la rendición de cuentas, ya que permite a la ciudadanía vigilar el uso de los recursos públicos.
Documento CONPES 3654 del 2010.	Establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de Cuentas como un proceso permanente entre la Rama Ejecutiva y los ciudadanos.

3. ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1. Aprestamiento Rendición de cuentas

Esta etapa consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la Rendición de Cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con el grupo de valor. En esta etapa se incluyen actividades para la identificación del estado actual de la rendición de cuentas, capacitación y organización del equipo líder.

El principal objetivo de esta etapa es crear las condiciones necesarias para asegurar que el proceso de rendición de cuentas se realice de forma eficiente, efectiva y conforme a la normativa vigente, garantizando la participación activa de los ciudadanos y otros actores relevantes.

Para el desarrollo de esta etapa en Telemedellín se realizaron las siguientes actividades:

3.1.1. Estado actual de nuestra Rendición de cuentas – Autodiagnóstico

Telemedellín anualmente presenta el informe de Rendición de cuentas de manera pública, este reporte se expone presencialmente en las instalaciones del Canal a través de audiencia pública, con la presencia de empleados, invitados y algunos participantes del grupo de valor.

Igualmente, con el objetivo de cumplir con la evaluación del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Telemedellín formuló, dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, un



conjunto de actividades que fortalecen la relación con el ciudadano, este plan se puede evidenciar en el siguiente link:

<https://telemedellin.tv/transparencia/participa/informes-programa-de-transparencia-y-etica-publica/>

Adicionalmente en el link <https://telemedellin.tv/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/> todos los ciudadanos podrán tener acceso a información de la entidad relacionada con:

- Planeación, gestión y control.
- Información general de la entidad.
- Información financiera y contable.
- Contratación. (También publicada en la página del SECOP)
- Peticiones, denuncias, quejas y reclamos
- Recurso humano
- Gestión documental

Con respecto a la autoevaluación referenciada en la caja de herramientas del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, se propone el autodiagnóstico de las acciones realizadas en la vigencia del año anterior frente al tema y así contar con insumos para las etapas del diseño y elaboración de la estrategia de rendición de cuentas, buscando contar con una línea base frente a los aspectos que debe fortalecer y deben ser incluidos en la planeación de la rendición.

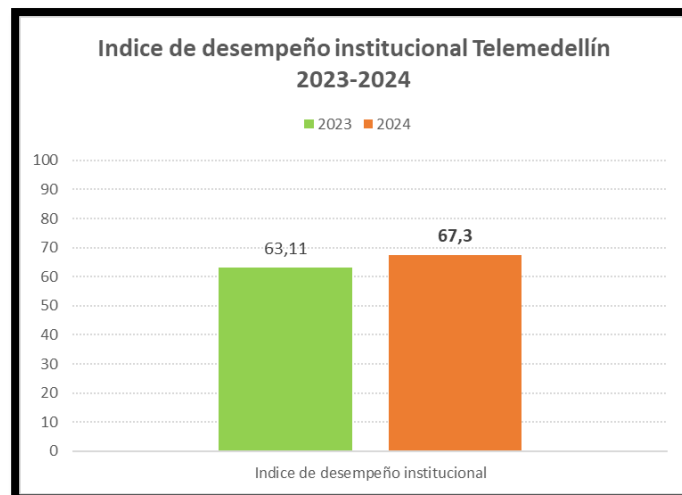
Realizando el autodiagnóstico para la vigencia 2024, la entidad arrojó una puntuación de 35.1 la cual se valora como Nivel Inicial, tal como se observa en la siguiente imagen:



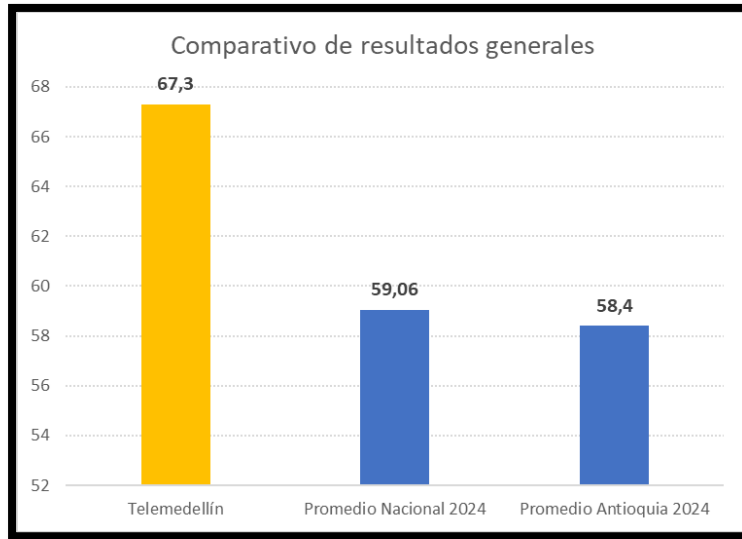
Se evidencia una mejora significativa en la autoevaluación del proceso de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2023, reflejada en un incremento de 23.8 puntos. Este avance responde a la implementación de una estrategia de Rendición de Cuentas más estructurada, coordinada por la organización, y a la ejecución de una audiencia pública con mecanismos de participación mejor diseñados y más efectivos.

3.1.2. Resultados FURAG

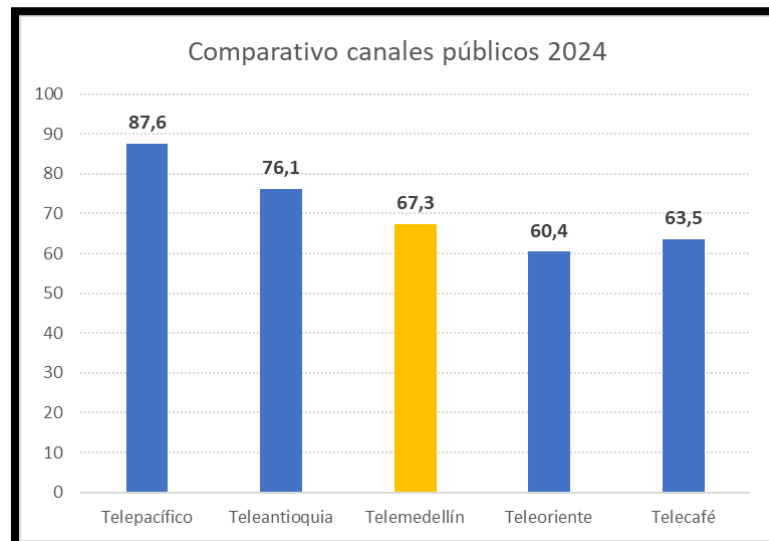
Los resultados de la última evaluación de desempeño institucional sobre la vigencia 2024 arrojó un puntaje de 67.3% evidenciando un crecimiento del 4.19%.



El resultado del índice de desempeño institucional permite realizar un comparativo general evidenciando así que el resultado alcanzado por Teled Medellín se encuentra en un nivel superior a los promedios del nivel departamental y nacional.



Realizando un análisis del indicador de desempeño institucional a nivel de canales públicos se evidencia que Telemedellín obtiene una valoración competitiva estando a la par de canales públicos grandes.



@telemedellin



3.1.3. Análisis DOFA

Se aplica la herramienta FODA como una herramienta estratégica para identificar los factores internos y externos que inciden en la gestión de la Rendición de Cuentas de Telemedellín, con el fin de consolidar una estrategia más sólida, participativa y efectiva para el año 2025.

- **Fortalezas (Factores Internos Positivos)**

- Mayor experiencia institucional: Teled Medellín ha consolidado aprendizajes significativos en la implementación de procesos de rendición de cuentas, lo que fortalece su capacidad técnica y operativa.
- Reputación fortalecida: La recuperación de la confianza ciudadana y del reconocimiento institucional se refleja en una mejor percepción por parte de los grupos de valor.
- Reconocimiento nacional: El premio India Catalina otorgado en 2024 representa un respaldo a la calidad de los contenidos y al compromiso con el servicio público, aumentando la visibilidad positiva del canal.
- Compromiso de la alta dirección: Existe respaldo decidido por parte de la dirección para impulsar prácticas de transparencia y participación.
- Acceso a información estructurada: Gracias a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la entidad dispone de herramientas de monitoreo y evaluación que facilitan una rendición de cuentas efectiva.
- Capacidades internas en comunicación: El canal cuenta con un equipo experto en producción audiovisual, lo que permite innovar en formatos y lenguajes de rendición de cuentas accesibles para diversos públicos.

- **Debilidades (Factores Internos Negativos)**

- Procesos de retroalimentación aún incipientes: Aunque se han dado avances, persisten retos en la sistematización y aprovechamiento de las opiniones y aportes de la ciudadanía.
- Desigual nivel de apropiación interna: Algunos equipos aún requieren mayor sensibilización y formación sobre su rol en los procesos de rendición de cuentas.
- Limitaciones tecnológicas en la trazabilidad de participación: Falta de herramientas robustas para el seguimiento y análisis de la participación ciudadana en todos los canales disponibles.

- **Oportunidades (Factores Externos Positivos)**

- Mayor expectativa ciudadana por la transparencia: La ciudadanía exige cada vez más información clara, útil y oportuna sobre el uso de los recursos públicos.

- Ecosistema institucional de apoyo: Entidades como el DAFP, la Procuraduría y la Contraloría continúan fortaleciendo el marco de políticas de transparencia y participación, ofreciendo guías, capacitaciones y herramientas digitales.
- Uso estratégico de medios y redes sociales: Las plataformas digitales permiten amplificar el alcance de los procesos de rendición de cuentas, con formatos interactivos y cercanos.
- Tendencias internacionales de gobierno abierto: Estas tendencias promueven modelos innovadores de participación incidente, cocreación de valor público y rendición de cuentas en formatos narrativos, gamificados o multimediales.
- Articulación con otras entidades del Distrito: Posibilidad de generar sinergias y aprendizajes compartidos con otras entidades públicas locales en sus estrategias de transparencia.
- **Amenazas (Factores Externos Negativos)**
 - Baja participación presencial: A pesar de los esfuerzos, algunos grupos ciudadanos continúan mostrando baja asistencia a los espacios de diálogo cara a cara.
 - Volatilidad normativa o institucional: Cambios en las prioridades políticas o normativas pueden afectar la continuidad de ciertas acciones clave.
 - Desinformación o baja confianza general en lo público: Aunque Telemedellín ha mejorado su imagen, el contexto de desconfianza hacia lo público puede incidir en la percepción de sus esfuerzos.
 - Presupuesto limitado para innovación en participación: Las restricciones financieras pueden limitar la implementación de nuevas tecnologías o metodologías que mejoren la interacción con la ciudadanía.

3.1.4. Definición y capacitación de equipo líder

Teled Medellín en cabeza de su Representante Legal y la coordinación del proceso de Planeación ha conformado un equipo interno integrado por colaboradores de la entidad con el objetivo de planear y ejecutar el proceso de Rendición de Cuentas. Para esto inicialmente se realizó una capacitación referente a la normativa y la metodología del diálogo.

Delegado	Cargo
Paulina Mora	Gerente (E)
Maria Adelaida Puyo	Directora de Contenidos y Distribución
Juan Diego Hernández	Director Planeación
Simón Londoño	Comunicador Relaciones Corporativas
Víctor Hugo Rico	Coordinador Planeación
Juan Esteban Morales	Coordinador Calidad

Desde el año pasado, se realizó una capacitación integral en temas de Rendición de Cuentas dirigida al equipo líder a cargo del Proceso de Planeación de Teled Medellín. Esta jornada tuvo como objetivo principal socializar los lineamientos y estrategias para la preparación e implementación de la estrategia institucional de rendición de cuentas, conforme al marco normativo vigente.

Durante la capacitación, se abordaron conceptos clave del proceso en cada una de sus fases, incluyendo definiciones fundamentales, la normatividad aplicable, los tipos de información que deben ponerse a disposición de la ciudadanía y los contenidos mínimos exigidos para garantizar una rendición de cuentas efectiva, comprensible y útil para los grupos de interés. Asimismo, se definieron los roles y responsabilidades específicas de cada integrante del equipo líder.

En 2025, estos conocimientos han sido reforzados y recordados mediante espacios de retroalimentación y seguimiento, con el fin de consolidar las capacidades internas y asegurar una implementación coherente, participativa y transparente del proceso de rendición de cuentas de la entidad.

3.1.5. Caracterización de grupos de valor

Identificar y clasificar el grupo de valor que interactúa directa o indirectamente con la entidad es muy importante para así promover la participación ciudadana, conocer las necesidades de la entidad y recibir retroalimentación en los procesos.

Stakeholder	Interés	Influencia	Tipo de Vínculo	Acciones positivas/negativas	Capacidad de Colaboración	Afinidad con valores (1-5)	Relación sugerida	Estrategias clave
Comunidad - Audiencia	Alta	Alta	Participativa	Participativa / Demandante	Alta	5	Coproducción	Programas en barrios, encuestas, experiencias inmersivas, storytelling comunitario
Cientes (anunciantes)	Media	Alta	Transaccional	Comercial / Ocasional	Media	3	Personalizada	Paquetes publicitarios, enfoque de impacto social, contenido patrocinado
Trabajadores y sus familias	Alta	Media	Interna	Colaborativa / Demandante	Alta	5	Endomarketing	Embajadores internos, beneficios, contenido 'Desde adentro'
Proveedores	Media	Media	Técnica/contractual	Cumplimiento / Riesgo	Media	4	Relación ética	Cláusulas sociales, sostenibilidad, relaciones de largo plazo
Asamblea de asociados - Junta	Alta	Alta	Gobernanza	Normativa / Directiva	Alta	5	Transparencia	Reportes de gestión, tableros de impacto, reuniones institucionales
Estado	Alta	Alta	Institucional	Apoyo / Fiscalización	Alta	4	Alianza público-media	Campañas sociales, contenidos públicos, articulación de ciudad
Embajadores de marca	Media	Alta	Comunicativa	Positiva / Amplificadora	Alta	4	Colaboración	Alianzas de contenido, voceros de ciudad, historias transformadoras
Organizaciones y fundaciones	Alta	Media	Estratégica	Positiva / Comunitaria	Alta	5	Coproducción	Eventos con causa, campañas conjuntas, proyectos con impacto social
Academia y centros educativos	Alta	Media	Formativa	Colaborativa / Innovadora	Alta	5	Alianza educativa	Prácticas, semilleros, coproducción de contenidos, laboratorios ciudadanos
Medios aliados y plataformas	Media	Media	Colaborativa	Complementaria / Amistosa	Alta	4	Intercambio de valor	Cobertura conjunta, co-branding, alianzas temáticas

3.2. Diseño de la Rendición de cuentas

3.2.1. Identificación de retos y oportunidades

Con base en los resultados del Autodiagnóstico realizado en el proceso de la gestión de Rendición de Cuentas, en el cual Teled Medellín se ubicó en un nivel **“INICIAL”** en la presente estrategia se plantean los siguientes retos que buscan mejorar el nivel de la entidad en este aspecto:

- Desarrollar una estrategia de comunicación efectiva que utilice múltiples canales (páginas web, redes sociales, reuniones públicas, medios locales) para garantizar que los ciudadanos reciban la información relevante de forma clara, comprensible y en tiempo oportuno.
- Crear y fortalecer los canales de participación ciudadana, involucrando a los ciudadanos en el monitoreo de los servicios públicos y en la toma de decisiones, promoviendo un espacio adecuado para el control social.
- Establecer normativas y procedimientos internos claros para la gestión de la información pública, la elaboración de informes de gestión y el cumplimiento de las obligaciones legales de Rendición de Cuentas.

3.2.2. Gestión de las comunicaciones estratégicas

Con el fin de presentar una rendición de cuentas efectiva, las estrategias de comunicación juegan un rol esencial para que los ciudadanos, actores sociales y otros grupos de interés comprendan el desempeño de las entidades públicas y puedan ejercer su derecho a la información de manera efectiva.

Una rendición de cuentas exitosa no solo requiere la divulgación clara y accesible de resultados y decisiones, sino también un proceso de comunicación estructurado que permita una retroalimentación abierta entre la entidad y la sociedad. Las estrategias de comunicación deben centrarse en facilitar el entendimiento de los logros, dificultades y desafíos enfrentados por la institución, a la vez que se asegura que el mensaje sea comprensible, veraz y accesible para todos los públicos.

3.2.3. Planificación de acciones y actividades clave

A continuación, se describe el plan de comunicaciones de Teled Medellín para cumplir con la Gestión de Rendición de Cuentas 2025.

- **Objetivo:**
Comunicar de manera clara, atractiva y dinámica los resultados alcanzados durante el 2025 en imagen corporativa, producción de programas, logros financieros, ventas de la agencia, eventos y proyectos estratégicos.
- **Públicos objetivo:**



- **Internos:** Empleados, colaboradores, socios.
- **Externos:** Audiencia general, aliados estratégicos, clientes y proveedores.
- **Canales:**
 - **Internos:** Email corporativo, WhatsApp, pantallas internas.
 - **Externos:** Redes sociales, televisión, página web (landing page), boletín externo (kit de prensa), medios de comunicación aliados.
- **Piezas de Comunicación:**
- **Internas**
 - Correo interno oficial (11 de noviembre): explicación del evento, roles, agenda y enlace de transmisión.
 - Recordatorio tipo flyer (15 de noviembre) por Teams/WhatsApp corporativo.
 - Mensaje del gerente (video vertical de 20 seg) motivando la participación.
 - Pantallas internas (del 12 al 18): artes rotativos con fecha y horario.
 - Invitación a compartir contenido oficialmente durante la transmisión.
- **Externas:**
 - Newsletter especial (13 de diciembre) para stakeholders institucionales con una explicación clara y concisa del proceso.
 - Paquete para medios aliados con: arte del evento, datos generales, enlace de transmisión y contacto de prensa.
 - Mensajería a líderes comunitarios por WhatsApp (17 de diciembre).
 - Menciones en programas de Telemedellín la semana del 11 al 17.
 - “Estamos listos para contarte cómo avanzamos juntos”.
 - “Este 18 de diciembre abrimos nuestros micrófonos para contarte cómo crecemos contigo. #RendiciónTelemedellín”.
- **Post redes sociales**
 - Carruseles con frases impactantes:
Ejemplo:
Video resumen de 1 minuto con cifras destacadas.
 - Infografía de logros.
 - Post de agradecimiento: “Gracias por acompañarnos en nuestra Rendición de Cuentas 2025. Seguimos trabajando con transparencia, compromiso y cercanía para que cada historia, cada logro y cada transformación se viva contigo. “Aquí Te Ves.”

- **Landing page**
 - Se creará una landing page en la cual se vayan subiendo los videos realizados con los logros más importantes. Además, se vinculará un formulario de registro e inscripción para convocar a los diferentes públicos.
 - **Promo de televisión**
 - Un spot de 30 segundos que combine:
 1. Clips de los programas producidos.
 2. Logros financieros destacados.
 3. Imágenes del equipo en acción.
- **Calendario de publicación**
 - En coordinación con el proceso de Contenidos y Distribución se definirá la pauta y publicación específica de las piezas desarrolladas.

3.3. Preparación para la ejecución

- **Consulta temas de interés del grupo de valor**, aplicación de un instrumento de recolección de información tipo encuesta, para consultar a la ciudadanía y principales grupos de valor, sobre los temas prioritarios o de mayor interés sobre los cuales desarrollar la Rendición de Cuentas.
- **Control de los Planes de Acción, internamente cada trimestre** los directores de cada proceso de Telemedellín presentarán a la Gerencia la actualización de los respectivos Planes de Acción, herramienta básica para el logro de los objetivos de la entidad e insumo importante para la Rendición de Cuentas.
- **Elaboración de la estrategia de comunicaciones**, definiendo fechas y actividades detalladas por grupo de valor, para la divulgación y publicación de información, el desarrollo de ejercicios de diálogo y la incorporación de acciones de mejora viables a partir del resultado del diálogo.
- **Socialización del proceso de Rendición de Cuentas** a los grupos de valor a través de la estrategia de comunicaciones previo a la audiencia pública. Durante el año a través de la programación del Canal se estará publicando pequeñas piezas audiovisuales socializando los principales logros de la gestión.
- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**, Telemedellín desarrollará un evento a final del año, mediante el cual rendirá cuentas a su grupo de valor sobre sus principales resultados de gestión en el periodo 2024, Este espacio deberá garantizar la participación ciudadana y retroalimentación de los grupos de valor y de interés a las acciones que adelanta la entidad.
- **Presentación del informe consolidado de la Rendición de Cuentas**, donde se incluyen todos los aspectos importantes de la gestión y el logro de los objetivos de Telemedellín.

3.3.1. Análisis de PQRS

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con un sistema que permite a los ciudadanos presentar sus PQRS a través de la página web del Canal, y la que una vez radicada por el sistema se direcciona por un colaborador a la dependencia que se considera adecuada para tramitar su respuesta. Durante todo el periodo 2025 se gestionará esta estrategia de interacción con los Grupos de Valor dando cumplimiento a la normativa que regula este canal de comunicación y tendiendo siempre a tener una mejora continua en la prestación de los servicios de Telemedellín.

A continuación, se describen las principales cifras de la gestión de PQRS en Telemedellín de lo que va corrido el 2025 con corte a octubre 30:

PQRS RECIBIDAS	CANTIDAD
PETICIONES	761
QUEJAS	14
RECLAMOS	8
SUGERENCIAS	13
FELICITACIONES	6
TOTAL	802

Las solicitudes se recibieron por diferentes canales de atención, como se muestra a continuación:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
PÁGINAS EXTERNAS	452
PÁGINA WEB	349
ARCHIVO	1
(en blanco)	
TOTAL	802

El manual de atención a la audiencia, anunciantes, clientes y ciudadanía (PQRSD) y la coordinación de transparencia y calidad de Teled Medellín clasifica las solicitudes recibidas en 15 tipos de solicitudes, para así distribuir y gestionar las respectivas respuestas.

TIPOS DE SOLICITUD	TOTAL
Derecho de petición	68
Derecho de petición Defensoría del pueblo o Personería	11
Derecho de petición entre entidades de la Administración Pública y Fiscalía.	6
Felicitación	6
Petición de Consulta	14
Petición de Documentación o información	70
Petición de Interés Particular	328
Petición de Interés General	16
Peticiones especiales de control, defensa judicial, tutelas y Solicitud realizada por los funcionarios del Concejo.	22
Queja	14
Reclamo	8
Rectificación	9
Solicitud de certificado	169
Solicitud de Cotización	48
Sugerencia	13
(en blanco)	
TOTAL	802

3.3.2. Estrategia de diálogo y participación ciudadana

Teled Medellín nuevamente desarrollará una herramienta para consultar a la ciudadanía y sus grupos de valor en general, sobre los temas prioritarios o de mayor interés de la Rendición de Cuentas. De esta manera se busca conocer los temas que el público objetivo pueda aportar para la construcción de la Rendición de Cuentas de la entidad.

El instrumento desarrollado será un documento tipo encuesta y se publicará en el sitio web de transparencia de Teled Medellín

<https://teledmedellin.tv/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>



Transparencia y acceso a la información pública



3.4. Ejecución de la Rendición de Cuentas

En esta etapa se pondrá en marcha de la Estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo con las actividades definidas; reflejando el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

3.4.1. Cronograma de actividades para la rendición de cuentas

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS TELEMEDELLÍN 2025							
Etapas	Actividades	Actividades específicas	Producto	Indicador	Meta	Responsable	Fecha
Aprestamiento	Definir y capacitar al equipo que liderará el proceso de RdeC	<ul style="list-style-type: none"> * Reunir equipo que gestionará la RdeC * Definir roles * Capacitar al equipo en normativa RdeC * Realizar acta 	Grupo asignado	Acta	1	Planeación	26/06/2025
	Implementar pestaña dentro del sitio web Transparencia TM dedicado netamente a RdeC	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar una pestaña dentro del menú del sitio web de Transparencia TM, en el cual se dispongan todos los componentes de la RdeC * Informe de RdeC * Video del evento de la RdeC * Encuesta permanente para mejoramiento continuo 	Desarrollo web	Formulario desarrollado y publicado	1	Planeación	1/07/2025

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS TELEMEDELLÍN 2025							
Etapas	Actividades	Actividades específicas	Producto	Indicador	Meta	Responsable	Fecha
Diseño	Formulario participación grupos de valor	* Diseñar un formulario para que el Grupo de Valor aporte previo a la audiencia pública * Publicar este formulario en el sitio web de Transparencia	Formulario web	No. De formulario aplicado y publicado	1	Planeación	10/11/2025
	Elaboración y socialización de la estrategia de comunicaciones para la audiencia pública de RdeC 2025	* Describir las estrategias de comunicaciones para dar a conocer a los Grupos de Valor la RdeC * Mensajes por redes sociales * Página web * Comunicaciones internas	Plan de medios RdeC	No. Documentos elaborados	1	Relaciones Corporativas	30/06/2025
	Diseño de piezas RdeC	* Diseños piezas digitales RdeC 2024 * VTRs para promocionar	Piezas Publicitarias	No. De piezas publicitarias diseñadas	Por definir	Relaciones Corporativas	30/11/2025
	Logística TV audiencia pública RdeC	* Definir detalles de realización y producción para la audiencia pública * Lugar: afuera o Estudio * Libreto programa * VTRs * Closed Caption * Quien filtra y facilita las preguntas a la	Plan de transmisión	No. Documentos elaborados	1	Programación y Producción	21/11/2025

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS TELEMEDELLÍN 2025							
Etapas	Actividades	Actividades específicas	Producto	Indicador	Meta	Responsable	Fecha
Preparación	Elaboración del informe definitivo de Gestión de RdeC	* Definir informe consolidado de RdeC con los insumos de todas las áreas.	Documento informe RdeC	No. Documentos elaborados	1	Planeación	5/12/2025
	Elaboración de la presentación para la Audiencia de RdeC	* Presentación definitiva Power Point - Canvas - Google Slides - Publicada en la página web	Documento de presentación definitiva RdeC elaborada y publicada	No. documentos de la audiencia de rendición de cuentas elaborados y publicados	1	Relaciones Corporativas	5/12/2025
	Diseño y socialización del libreto para la presentación de la RdeC	* Diseñar el libreto para la presentación de la audiencia pública. * Compartir y socializar el libreto con el equipo de RdeC	Libreto	No. Documentos elaborados	1	Programación y Producción	5/12/2025
	Difusión previa del informe definitivo de la RdeC a los grupos de valor	* Difundir el informe de RdeC para que los grupos de valor lo conozcan de manera previa a la audiencia pública * Definir los medios de comunicación (periódico, radio, televisión, página web, redes sociales, entre otros)	Medios utilizados para la convocatoria de rendición de cuentas (periódico, radio, televisión, página web, redes sociales)	No. de medios utilizados para la convocatoria de rendición de cuentas.	5	Relaciones Corporativas	5/12/2025
	Logística grupos de valor audiencia pública RdeC	* Separación espacio audiencia pública * A quienes invitamos al evento? Junta - Comunidad - Empleados Que solo nos vean x TV, que vengan? * Listado de asistencia * Recordatorio a asistentes * Refrigerio * Sillas - Control de acceso	Documento con checklist de la logística para el grupo de valor en de audiencia pública	No. Documentos elaborados	1	Planeación	5/12/2025

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS TELEMEDELLÍN 2025							
Etapas	Actividades	Actividades específicas	Producto	Indicador	Meta	Responsable	Fecha
Ejecución	Ejecución de audiencia pública para la RdeC	* Evento público para la RdeC	Evento	Evento realizado	1	Relaciones Corporativas	18/12/2025
	Definir preguntas durante el evento	* Diseño de formulario para que los asistentes a la audiencia pública escriban las preguntas. * Implementar QR para acceso a formulario en tiempo real.	Formulario	No. De formulario aplicado y publicado	1	Planeación	18/12/2025
	Encuesta de satisfacción	* Diseño de formulario para encuesta de satisfacción para que los asistentes a la audiencia pública evalúen la satisfacción de la RdeC. * Implementar QR para acceso a formulario en tiempo real.	Encuesta	No. De encuestas aplicadas y publicadas	1	Planeación	18/12/2025
Seguimiento y evaluación	Implementar estrategia para recibir mejoramiento continuo	* Definir una encuesta Post audiencia pública (permanente) para que el Grupo de Valor genere recomendaciones para mejorar. * Publicar esta encuesta en el sitio web de transparencia TM	Encuesta web	No. De encuestas aplicadas y publicadas	1	Planeación	18/12/2025

3.5. Seguimiento y evaluación del proceso

En esta etapa, Teled Medellín debe recopilar, sistematizar y valorar periódicamente los resultados de la evaluación de la gestión efectuada en los espacios de diálogo e interlocución para realimentar y mejorar los planes y la gestión institucional, así como para canalizar propuestas orientadas a fortalecer los objetivos y prioridades de las políticas públicas.

Con la finalidad de evaluar el proceso de gestión de rendición de cuentas Teled Medellín implementará diferentes herramientas que le permitan realizar seguimiento y mejorar en el camino:

- Durante el evento se facilitará a los asistentes un formulario QR con el fin de recibir preguntas u observaciones referentes a la gestión de la Rendición de Cuentas del Canal.
- Puntualmente Teled Medellín implementará una encuesta de satisfacción de la audiencia pública, con el objetivo de evidenciar la percepción de los participantes del evento. De esta herramienta se recibirán todas las acciones de mejora que se deban implementar para los siguientes periodos. Esta encuesta se distribuirá en formulario digital post-evento.
- Con la finalidad de obtener información constante luego del evento de audiencia pública, Teled Medellín implementará dentro del sitio de transparencia <https://teledmedellin.tv/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/> un formulario tipo encuesta donde se invite al grupo de valor a participar para que genere recomendaciones y aportes para la próxima rendición de cuentas.

Con toda la información recopilada mediante las herramientas anteriormente expuestas Telemedellín implementará un plan de mejoramiento con la finalidad de retroalimentar la Gestión de Rendición de cuentas y mejorar cada vez en este proceso.

@telemedellin

