

# 2013



## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividad	Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Clips informativos TV	Información	Divulgar los resultados de la gestión institucional a través de la televisión pública	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Bimensual	Youtube Señalcolombia Señal Institucional Página web	Subgerencia televisión
Clips informativo Radio	Información	Divulgar los resultados de la gestión institucional a través de la radio pública	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Bimensual	Señal Radionica Señal Radio Colombia	Subgerencia radio
Paneles informativos	Información	Dar a conocer la nueva marca y lo que hace nuestra entidad	Funcionarios y contratistas, ciudadanos, entidades publicas y privadas e instituciones educativas públicas y privadas que visiten nuestras instalaciones	Mensual	Lugares visibles de la entidad	Divulgacion y prensa
Boletín interno	Información	Informar a nivel interno la gestión de la entidad con sus protagonistas	Funcionarios y contratistas.	Mensual	Intranet, correo masivo	Divulgacion y prensa
Que buena señal	Información	Informar a nivel interno la gestión de la entidad con sus protagonistas a través de notas positivas	Ciudadanos, funcionarios Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Cada que se tengan resultados de la gestión para divulgar	Página web, correo electrónico	Divulgación y prensa

Actividad	Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Redes sociales	Diálogo	Establecer comunicación en tiempo real entidad - ciudadano y viceversa	Caracterización de usuarios Usuarios de las redes	Cada que se tengan resultados de la gestión para divulgar	Twitter Facebook	Divulgación y prensa
Atención al ciudadano	Diálogo	Abrir espacios de comunicación formal entre la entidad y los grupos de interés, con el fin que puedan manifestar sus inquietudes y donde recibirán respuesta oportuna a sus consultas y peticiones.	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Permanente	PQR	Oficina PQR
Participación ciudadana en la gestión	Diálogo	Abrir canales de participación a la ciudadanía y grupos de interés sobre la planeación de la gestión institucional	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Anual	Página web	Planeación Divulgación y prensa

Actividad	Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Página web	Información y diálogo	Dar a conocer la gestión de la entidad y abrir un canal de comunicación entre el ciudadano y la entidad.	Ciudadanos Entidades públicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Permanente	Servicios de información al ciudadano Rendición de cuentas Foros Encuestas	Divulgación y prensa
Chat	Información y diálogo en tiempo real	Dar a conocer la gestión de la entidad y abrir un canal de comunicación entre el ciudadano y la entidad.	Ciudadanos Entidades públicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Mensual (estableciendo el tema a tratar y las personas que van a estar ese día para dar la respuesta a los ciudadanos)	Chat de rendición de cuentas	Áreas que tengan que ver con el tema que se va a tratar en el chat
Ferias de servicio	Información y diálogo	Abrir espacios de comunicación con los ciudadanos y grupos de interés para que conozcan nuestra entidad, los resultados de la gestión y conocer las expectativas de ellos frente a los servicios que prestamos.	Ciudadanos Entidades públicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	De acuerdo con el cronograma propuesto por el DNP	Presencial y en el lugar donde se esté haciendo la feria, con el fin de que nuestros clientes y usuarios puedan asistir a estos eventos, en caso de que quieran aclarar alguna inquietud.	PQR, Divulgación y prensa, todas las áreas
Videochats	Información y diálogo en tiempo real	Dar a conocer la gestión de la entidad y abrir un canal de comunicación entre el ciudadano y la entidad.	Ciudadanos Entidades públicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Bimensual	Web	Gerencia
Evento Informe de gestión (Gerencia Presencial interno)	Información y diálogo	Dar a conocer la gestión de la entidad, sus logros y su proyección y abrir un canal de comunicación interno entre la alta dirección y los colaboradores de la entidad.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Semestral	Presencial	Gerencia
Grupos primarios	Información y diálogo	Dar a conocer la gestión de la entidad, sus logros y su proyección y abrir un canal de comunicación interno entre la alta dirección y los colaboradores de la entidad.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Semanal	Presencial	Alta dirección

Actividad	Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Capacitación, inducción y reinducción	información y diálogo	Dar a conocer la entidad, sus canales y emisoras y TDT, sus logros y su proyección.	Funcionarios y contratistas de la entidad	Cuando lo establezca la ley	Presencial	Gestión Humana
Transmisión televisiva Rendición de Cuentas 2012	información y diálogo	Divulgar a la ciudadanía y grupos de interés los resultados de la gestión institucional 2012	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Anual	Streaming, Señal institucional	Planeación Divulgación y Prensa

Actividad	Conpes 3654/2010	Objetivo	Usuario	Frecuencia	Medio	Responsable
Mecanismo para hacerle seguimiento al estado de las PQR	Incentivos	Generar un espacio para que los ciudadanos puedan hacerle seguimiento a sus solicitudes ante la Entidad	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Mensual ( estableciendo el tema a tratar y las personas que van a estar ese dia para dar la respuesta a los ciudadanos)	Página web, atención telefónica	PQR
Correo electrónico de rendición de cuentas	Incentivos	Crear un canal de comunicación entre la entidad y los grupos de interés, que permita recibir opiniones y comentarios del usuario	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Mensual	<a href="mailto:rendiciondecuentas@rtvc.gov.co">rendiciondecuentas@rtvc.gov.co</a>	Divulgación y prensa
Boletín externo	Información e incentivos	Informar a los socios estratégicos de la entidad sobre los resultados de la gestión y recibir sus comentarios y sugerencias.	Entidades e Instituciones relacionadas con el sector TIC	Mensual	Mailchimp	Divulgación y prensa
Encuestas de satisfacción y divulgar los resultados	Incentivos	Informar a los grupos de interés las medidas tomadas por la entidad para mejorar los niveles de satisfacción	Ciudadanos Entidades publicas y privadas Instituciones educativas públicas y privadas	Permanente	Correo electrónico	PQR