

<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Atender de manera oportuna, precisa, concisa y eficaz las peticiones, quejas, sugerencias, comentario o reclamos que realicen los ciudadanos y entidades tanto públicas como privadas.					
<b>ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		Inicia desde el momento en que se recibe la petición, queja, sugerencia, denuncias , comentario o reclamo ya sea por escrito, por correo electrónico, telefónica o verbal hasta proyectar la respuesta, enviarla y anexar la contestación de las PQRS al Sistema Documental Orfeo por la Dependencia que genere la respuesta.					
<b>ESTRATEGIA A LA QUE APORTA EL PROCEDIMIENTO</b>		1.1 Estrategia de organización y trazabilidad de RTVC y avance del capital humano					
<b>OBJETIVO DE CALIDAD AL QUE APORTA EL PROCEDIMIENTO</b>		4. Alinear a los funcionarios con la estrategia de RTVC.					
Proveedor	Entradas	P H V A	Nº	Actividades	Responsable	Salidas	
						Resultados o productos de la actividad	CLIENTES / USUARIOS
Los Ciudadanos y Entidades del estado (públicas, privadas)	Peticiones	p	1	Recibir las peticiones, quejas, comentarios, denuncias generales o de corrupción, y sugerencias ya sea por escrito, por correo electrónico, telefónico, verbal y demás medios electrónicos habilitados por la Entidad.	Responsable P.Q.R.S	Respuesta	Áreas de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, Los Ciudadanos y Entidades del estado (públicas, privadas)
		H	2	Ingresar los datos al aplicativo de Gestión Documental Orfeo.			
		H	3	Responder las peticiones y cuando se requiera remitir al área competente por el Sistema Documental Orfeo para resolver la petición, sugerencia, comentario, denuncias, queja o reclamo, cuyo contenido le compete a otras áreas de la Entidad.			
		H	4	Enviar a las áreas a las que se les remitió la PQR un correo recordatorio, citándoles la circular 001 de 2010, frente a la obligación que se tiene para contestar dentro de los términos.			
		H	5	Se le informa al usuario, vía correo electrónico, la dependencia en donde se encuentra el requerimiento, invitándolo a calificar el servicio prestado.			
		P	6	Recibir la solicitud radicada en su bandeja de entrada del Sistema Documental Orfeo y realizar el estudio correspondiente.	Funcionario asignado para dar respuesta al		

		V	7	De ser necesario, solicita información adicional al requiriente, con el fin obtener mayor documentación sobre la petición.	requerimiento		
		H	8	Gestionar la respuesta a la solicitud recibida, revisando que la misma tenga coherencia con la solicitud. Una vez verificada se procede a enviar la respuesta vía mail.			
		A	9	Convertir en formato PDF la respuesta dada por correo electrónico y Ajuntarla al radicado de origen, ubicado en la bandeja de entrada de <b>Orfeo</b> de cada funcionario, la respuesta y posteriormente archivarla al expediente correspondiente según el año.			
		A	10	Finalizar trámite en el Sistema Documental Orfeo	Responsable P.Q.R		
Correspondencia	Derechos de petición	H	1	Recibir el Derecho de Petición	Responsable P.Q.R	Respuesta Respuesta	Áreas de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, Los Ciudadanos y Entidades del estado (públicas, privadas))
		H	2	Ingresar a la base de datos.			
		H	3	Recibir por parte del área de correspondencia la respuesta original en físico con el cumplimiento (respuesta con firma y/o sello de recibido)			
		H	3	Recibir el derecho de petición en la bandeja de entrada del Sistema Documental Orfeo.	Funcionario Designado		
		P	4	Proyectar la respuesta, enviarla y remitir copia de la contestación a la Oficina de Atención peticiones quejas, sugerencia y reclamos de rtvc.			
Correspondencia	Reclamos señal Televisión y Radio	H	1	Recibir las reclamaciones por fallas en la señal de los canales públicos nacionales (señalcolomba y señal institucional) y de sus emisoras radio nacional y radionica.	Responsable P.Q.R	Respuesta	Áreas de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, Los Ciudadanos y Entidades del estado (públicas, privadas)
		H	2	Remitir vía correo electrónico la reclamación a la empresa encargada de la Administración, Operación y Mantenimiento De La Red, con copia a la Interventoría y al Área Técnica.			
		H	3	Ingresarla a la base de datos de control de reclamaciones sobre fallas en la señal de televisión			
		H	4	Recibir por parte del área técnica de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos el físico de la respuesta al requerimiento con el cumplimiento (respuesta con firma y/o sello de recibido) que les entrega el área de	Responsable P.Q.R		

correspondencia, y archivarla a la carpeta.

PV

5

Proyectar la respuesta, enviarla ya sea por correo electrónico o por correspondencia y remitir copia de la contestación a la Oficina de Atención peticiones quejas, sugerencia y reclamos de rtvc.

Funcionario Designado

### CONDICIONES GENERALES

- Medios de Atención al Ciudadano:
  - Atención telefónica Línea gratuita 018000123414
  - Correo electrónico [peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co](mailto:peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co)
  - Atención personalizada
  - Comunicación escrita
  - Buzón
  - Chat
  - Trámite de formatos específicos:
    - Formato de petición
    - Formato de quejas y reclamos
- Todas las peticiones, quejas, reclamos, comentarios y sugerencias se ingresan al aplicativo de gestión documental Orfeo establecido por la entidad independientemente de la forma en que se presenten (escritas, verbales, telefónicas y medio electrónico) y es asignado un Número consecutivo para llevar el control de la respuesta de cada una de ellas.
- Una vez las áreas reciben la solicitud de información por Correo electrónico y este es cargado al Orfeo, tramitan la respuesta y adjuntan la encuesta de satisfacción en el momento de envío de la misma al usuario para que éste, evalúe la respuesta dada.
- Las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y aquellas presentadas por los niños, niñas y adolescentes cuentan con un trámite prioritario. Su recepción se realiza a través de los canales habilitados por la entidad para este fin.
- Cuando se envía una petición, queja, reclamo, denuncia general a las áreas por el sistema documental Orfeo, inmediatamente se genera una **Notificación a la bandeja de entrada del correo institucional de cada funcionario responsable de tramitar su respuesta** informándole que debe gestionar la misma dentro del tiempo establecido, según la circular 001 de 2010 y una vez tramitada la misma, dicho funcionario debe convertir en formato PDF la respuesta dada por correo electrónico y Adjuntarla al radicado de origen, y posteriormente archivarla al expediente correspondiente según el año, permitiendo así la consulta de la misma.
- Cuando en correspondencia se reciba una denuncia de corrupción, esta deberá ser remitida a la profesional de PQR, la cual se encargará de informar de manera inmediata a su jefe directo y reasignar a la Jefe de Control Interno Disciplinario para su conocimiento, evaluación y trámite si es del caso, y así mismo debe dar respuesta al peticionario con copia a la profesional de PQR.
- Cuando las quejas o reclamos son repetitivos se genera una respuesta oportuna dentro de los 10 días hábiles para contestar a la persona o entidades como; Ministerio de comunicaciones, Autoridad Nacional de Televisión –ANTV y Alcaldías Municipales entre otras.
- Se publicará por Notificación por Aviso en la cartelera de la Oficina Asesora Jurídica y en la página Web de rtvc [www.rtv.gov.co](http://www.rtv.gov.co) la respuestas por 5 días, cuando sea anónima, cuando se presenten errores en

el correo electrónico del solicitante o no sea posible remitir la contestación, toda vez que el ciudadano no relacione otros datos distintos al correo electrónico para poderlo contactar como lo son: Teléfono, Dirección.

- Elaborar un informe donde se muestra gráficamente el No. de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios, para presentarlo cuando sea requerido por los organismos de control o entidades del estado.
- En caso de ser verbales y telefónicas se diligencia el formato donde se consigna la queja, petición o reclamo y la información general del solicitante y de la queja, la cual luego es ingresada al Orfeo.

FORMATOS	REGISTROS	DEFINICIONES	INFORMACIÓN REQUERIDA PARA SU EJECUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de recepción de reclamaciones de fallas en la señal de televisión EV-ATC-FT-01</li> <li>• Formato del peticionario. EV-ATC-FT-02</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y reclamos en físico.</li> <li>• Respuesta de solicitud (en programa Orfeo)</li> <li>• Base de datos de seguimiento y control de las reclamaciones sobre las fallas que se presentan en la señal de televisión en los canales públicos nacionales</li> <li>• Base de datos de Derechos de petición.</li> </ul>	<p><b>Derecho de petición:</b> potestad que tienen los particulares para formular consultas escritas o verbales en temas de competencia de entidad.</p> <p><b>Queja:</b> manifestación de un servidor público o ciudadano particular que pone en conocimiento de rtvc la ocurrencia de un hecho irregular.</p> <p><b>Reclamo:</b> es la protesta presentada por un ciudadano con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado por fallas del servicio o de atención a los usuarios.</p> <p><b>Sugerencia:</b> manifestación por parte del usuario tendiente a mejorar la prestación de servicio.</p> <p><b>Comentario:</b> expresión, opinión. Apreciación respecto al servicio de acuerdo a su objeto social de rtvc.</p> <p><b>SGD:</b> Sistema de gestión documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud escrita, correo electrónico de la petición, queja o reclamo.</li> <li>• Formato diligenciado de petición, queja o reclamo, en sus diferentes vías de presentación.</li> <li>• Conocimiento de la estructura y funciones de la empresa para poder remitir a quien corresponda realizar la contestación.</li> <li>• Resolución 245 del 25 de Agosto 2011. (MANUAL OFICINA DE PQR)</li> </ul>

REQUISITOS					
DE LEY, INSTITUCIONALES	NTCGP 1000:2009 / ISO 9000-2008		MECI:2005		LEY 489 de 1998 SISTEDA
			subsistema	componente	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 245 del 25 de Agosto 2011</li> <li>• Circular No 001 de 2010, por la cual se dictan orientaciones varias en relación con la atención de derechos de petición y consultas</li> </ul>	4.1	<b>Requisitos Generales</b>	1. Control Estratégico	1.2 Direccionamiento Estratégico	Gestión de calidad
				1.3 Administración del riesgo	
			2. Control de gestión	2.2 Información	

"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"

REQUISITOS						
DE LEY, INSTITUCIONALES	NTCGP 1000:2009 / ISO 9000-2008		MECI:2005		LEY 489 de 1998 SISTEDA	
			subsistema	componente		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.</li> <li>• artículos 23 y 74 de la Constitución Política y el Código Contencioso Administrativo en su título I consagra el derecho de petición que pueden utilizar todas las personas ante las autoridades administrativas.</li> <li>• Artículo 1 de la Ley 58 de 1982 y el artículo 32 de Código Contencioso Administrativo, facultan y obligan a RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA-RTVC, a reglamentar el trámite interno del derecho de petición, con el fin de agilizarlo, impartir disciplina administrativa y dar efectivo cumplimiento a los términos legales.</li> <li>• Ley 1437 código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</li> <li>• Artículo 49, 53,54 y 55 de la Ley 190 de 1995, por medio de la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.</li> </ul>	4.2.1	Generalidades	2. Control de gestión	2.2 Información		
	4.2.3	Control de documentos		2.1 Actividades de control control		
	4.2.4	Control de los registros				
		5.2	<b>Enfoque Al Cliente</b>	1. Control Estratégico	1.2 Direccionamiento Estratégico	
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad	1. Control Estratégico	1.2 Direccionamiento Estratégico	
		5.5.3	Comunicación interna	2. Control de gestión	2.3 Comunicación pública	
		6.1	<b>Provisión De Recursos</b>	1. Control Estratégico	1.2 Direccionamiento Estratégico	
		8.1	<b>Generalidades</b>	3. Control de evaluación		
		8.2	<b>Seguimiento Y Medición</b>			
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	3. Control de evaluación	3.1 Autoevaluación	
			2. Control de gestión	2.1 Actividades de		

REQUISITOS

DE LEY, INSTITUCIONALES	NTCGP 1000:2009 / ISO 9000-2008		MECI:2005		LEY 489 de 1998 SISTEDA
			subsistema	componente	
<p>Decreto 2232 de 1995 reglamenta el sistema de quejas y reclamos determinando las funciones de la dependencia, las actividades de la persona encargada de la misma y la dirección y coordinación de dicha dependencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 1274 del 12 de julio de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, de acuerdo a lo previsto en el artículo 76 respecto a la existencia, funciones y coordinación con la Oficina de Control Interno. <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites.</li> <li>Guía para la racionalización de tramites proceso y procedimientos</li> <li>Guía par la simplificación de trámites proceso y procedimientos a nivel interinstitucional y Decreto Numero 2623 del 13 Julio de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".</li> </ul> </li> <li>Manual del administrador (portador del estado colombiano-gobierno en línea y el Documento Conpes 3649 Consejo Nacional de Política Económica y Social</li> <li>República de Colombia Departamento Nacional de Planeación (Política Nacional de Servicio al</li> </ul>	8.4	<b>Análisis De Datos</b>	2. Control de gestión	control 2.3 Comunicación Publica 2.2 Información	
	8.5	<b>Mejora</b>			
	8.5.1	Mejora continua	3. Control de evaluación	3.3 Planes de mejoramiento	
	8.5.2	Acción correctiva	3. Control de evaluación	3.3 Planes de mejoramiento	
			2. Control de gestión	2.1 Actividades de control	
	8.5.3	Acción preventiva	3. Control de evaluación	3.3 Planes de mejoramiento	Moralización y Transparencia en la Administración Pública
			2. Control de gestión	2.1 Actividades de control	

REQUISITOS

DE LEY, INSTITUCIONALES	NTCGP 1000:2009 / ISO 9000-2008	MECI:2005		LEY 489 de 1998 SISTEDA
		subsistema	componente	
Ciudadano).				

CONTROL DE CAMBIOS

No DEL CAMBIO	FECHA	E	M	C	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	22/08/2012		X		Se adiciona la información del alcance, los objetivos de calidad, las estrategias y los requisitos de MECI Y SISTEDA, se adiciona pie de página y se retira la información del formato parámetros de control y recursos especiales	Oficina de Planeación
2	10/04/2013		X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en el procedimiento cuando se le informa al usuario, vía correo electrónico, la dependencia en donde se encuentra el requerimiento, invitándolo a calificar el servicio prestado.</li> <li>Se incluyó en el procedimiento cuando se convierte en formato PDF la respuesta dada por correo electrónico y adjuntarla al radicado de origen, ubicado en la bandeja de entrada de <b>Orfeo</b> de cada funcionario, la respuesta y posteriormente archivarla al expediente correspondiente según el año.</li> <li>Se incluyó Recibir por parte del área técnica de rtvc el físico de la respuesta al requerimiento con el cumplido (respuesta con firma y/o sello de recibido) que les entrega el área de correspondencia, y archivarla a la carpeta.</li> <li>Se incluyó en el procedimiento que Las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y aquellas</li> </ul>	PQR

				<p>presentadas por los niños, niñas y adolescentes cuentas con un trámite prioritario. Su recepción se realiza a través de los canales habilitados por le entidad para este fin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyó en el procedimiento La Ley 1437 código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo</li> <li>• Se incluyó en el procedimiento que Se publicará por Notificación por Aviso en la cartelera de la Oficina Asesora Jurídica y en la página Web de rtvc <a href="http://www.rtv.gov.co">www.rtv.gov.co</a> la respuestas por 5 días, cuando sea anónima, cuando se presenten errores en el correo electrónico del solicitante o no sea posible remitir la contestación, toda vez que el ciudadano no relacione otros datos distintos al correo electrónico para poderlo contactar como lo son: Teléfono, Dirección.</li> </ul>	
3	24/06/2013		X	Se cambió el título del procedimiento a <b>ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)</b> e igualmente se le incluyo la atención a Denuncias .	PQR
4	06/09/2013		X	Se ajusta el encabezado y el formato de elaboración, revisión y aprobación de documentos según lineamientos de la guía de control de documentos.	PQR
5	14/11/2013		x	Modificación de la actividad 3 del componente de derechos de petición, para que la respuesta del derecho de petición en original sea entregada directamente al a Oficina de PQR.	PQR

<p><b>Elaboró:</b> Nombre: Paula Poveda Cargo: Profesional de PQR Fecha: 06/11/2013</p>	<p><b>Revisó:</b> Nombre: Natalia Alvarez Díaz Cargo: Profesional de Planeación Fecha: 14/11/2013</p>	<p><b>Aprobó:</b> Nombre: María Angélica Escarraga Cargo: Jefe Oficina de Planeación Fecha: 14/11/2013</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------