POLITÍCA OPERACIONAL

1. Derechos de autor

Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC SAS es el titular de los derechos de autor del presente documento, en consecuencia, no se permite su reproducción, comunicación al público, traducción, distribución, adaptación, arreglo o cualquier otro tipo de transformación total o parcial, ni almacenamiento en ningún sistema electrónico de datos sin autorización previa y escrita de la Gerencia.

2. Acerca de este documento

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.
Dando cumplimiento a lo anterior mediante la Resolución No. 0327 del 2022 "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se conforma el Comité Institucional de Desempeño en Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S y derogan las resoluciones 421 de 2020, 147 de 2018" , y teniendo en cuenta la incorporación de las políticas que la gestión y el desempeño permite asegurar de manera razonable la ejecución de obligaciones, actividades y tareas de acuerdo con lo planeado, contando con controles necesarios para la realización eficiente y efectiva de los planes, programas, proyectos, políticas operacionales y procesos de la entidad, que permitan evidenciar las posibles desviaciones y tomar las decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos, y así controlar la gestión de la entidad con integridad y calidad en el servicio a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

3. Políticas de carácter general o transversal

Los siguientes aspectos descritos, son lineamientos transversales a todos los procesos y contribuyen al buen funcionamiento de la Entidad:

1. *Todos los procesos realizan actividades de autocontrol, de acuerdo con el esquema de líneas de defensa indicado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.*
2. *En RTVC SAS son responsables por la organización, conservación, uso y manejo de los documentos en cualquier soporte, todos los servidores y empleados públicos como los colaboradores, aplicarán las normas adoptadas para tal fin por la Entidad, las cuales están basadas en lo establecido por el Archivo General de la Nación1.*

3. *Toda comunicación oficial (Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las*

funciones de una entidad, independiente del medio utilizado2), enviada o recibida debe ser registrada en el sistema de gestión documental Orfeo para oficializar su trámite, asignándoles un consecutivo único de radicado y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley3.

4. *En todas las reuniones que se realicen en las áreas, se debe llevar registro de asistencia o acta de reunión, de acuerdo con los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG, así mismo será viable realizar el registro a través de medios electrónico tales como:*

    - *Módulo de actas en el Sistema Integrado de gestión vigente, apta para todo tipo de reuniones y una vez esta se encuentre aprobada, se debe archivar el documento electrónico en pdf.*
    - *Empleo del formato de "acta de reunión" publicado en el Sistema Integrado de gestión vigente el cual debe ser diligenciado digitalmente, y enviado y aceptado a través de correo electrónico.*
    - *Formato de asistencia a reuniones diligenciada y aceptadas a través de correo electrónico (este formato de acuerdo con las recomendaciones de la coordinación de talento humano y en el marco del protocolo de bioseguridad, se evitará en la medida de lo posible, ser diligenciado de manera física, esto hasta que dicha coordinación considere lo contrario).*
    - *Como soporte de la asistencia a reuniones realizadas de forma virtual, en cualquiera de las aplicaciones tecnológicas disponibles utilizadas, se podrá aportar captura(s) de pantalla en la que se visualicen los asistentes a la misma, como evidencia de su realización y se aportarán las necesarias. En el caso de las reuniones en las que haya quórum, la(s) captura(s) de pantalla se realizará en el momento de su verificación.*

5. *Todas las áreas deben estar en constante actualización de la normatividad legal que les aplique para el desarrollo de sus funciones.*
6. *En todos los procesos de RTVC se da prioridad y estricto cumplimiento a los requerimientos de los órganos de control.*

---

[1] Artículo 2.8.2.5.3 Decreto 1080 de 2015 Ministerio de Cultura
[2] Acuerdo 027 de 2006 Archivo General de la Nación
[3] Acuerdo 060 de 2001 Archivo General de la Nación

7. *Todo trámite, diligencia o proceso adelantado por RTVC, se realiza de conformidad con la normatividad vigente y lo establecido en los diferentes manuales y procedimientos registrados en el sistema integrado de gestión*
8. *El monitoreo y revisión a los mapas de riesgos debe ser realizado por los responsables de los procesos, como parte del ejercicio de autocontrol; lo anterior, para identificar todas las situaciones o factores que pueden influir en la aplicación de las acciones preventivas.*
9. *Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política operacional de seguridad de la información y seguridad digital de RTVC dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa.*
10. *Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política de protección de datos dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de la información de empresa y de los terceros que tenga en su poder.*
11. *Todas las personas y los procesos deben considerar y aplicar la política gestión ambiental y los diferentes programas dentro de sus actividades y como parte de sus responsabilidades para el buen manejo de los recursos.*

4. Política operacional de servicio a la ciudadanía

Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC en cumplimento del modelo integrado de planeación y gestión, y respondiendo a la política de servicio al ciudadano, tiene como uno de sus propósitos facilitar el acceso a la información a los ciudadanos, promoviendo el ejercicio de sus derechos. Por lo anterior, ha dispuesto la siguiente política para facilitar la relación Estado Ciudadano dentro de las competencias misionales de la Empresa; mediante lineamientos para los servidores públicos, contratistas y colaboradores de RTVC.

La Empresa dispone de la carta de trato digno, el protocolo de atención a la ciudadanía, el manual para la gestión de peticiones, la guía de lenguaje claro y la política de discapacidad e inclusión social; como instrumentos para fortalecer la relación Estado Ciudadano; así como brindar a los servidores públicos, contratistas y colaboradores de RTVC herramientas que contribuyan en el desarrollo de la gestión en materia de servicio a la ciudadanía. Estos instrumentos se encuentran publicados en la página web de la Empresa y se deben socializar a través de diferentes medios.

Los colaboradores de RTVC, Sistema de Medios Públicos, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política; en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015; en el acto administrativo en donde se adoptan las directrices para la gestión de peticiones establecido por la entidad y las demás disposiciones externas o internas que modifiquen, adicionen o deroguen, en el marco de sus competencias y en cumplimiento de los lineamientos definidos por la Gerencia; emitirán respuesta oportuna, clara, veraz y en los términos establecidos legalmente para dar trámite y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copia, denuncias y consultas, que sean presentadas por los ciudadanos, entidades públicas, autoridades y partes interesadas.

Por lo anterior, y salvo la existencia de una norma especial, los términos para resolver las peticiones

que sean presentadas en sus diferentes modalidades a RTVC, serán resueltas conforme los siguientes parámetros:

- *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse quince (15) días siguientes a partir de su recepción.*

- *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a partir de su recepción.*

- *Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

- *Para las peticiones entre autoridades, cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.*
  Salvo término diferente establecido por la autoridad que formule la petición.

- *Para las peticiones que no son competencia de la Empresa, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*

Igualmente y de conformidad con lo establecido en los artículos 3, 5, 7 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 y el Código de Integridad de RTVC, se debe brindar una atención amable, respetuosa y eficiente a todos los ciudadanos, que acudan a las diferentes dependencias, áreas funcionales y canales de atención; para recibir asesoría o información sobre la Empresa, trámites, servicios y asuntos de interés para el ciudadano de competencia de la entidad; para lo cual, también se deben atender de forma oportuna, clara, coherente y haciendo buen uso del sistema; las PQRSD que sean presentadas por el público en general, así como las de entidades públicas, autoridades y partes interesadas.

Para la atención integral a la ciudadanía; RTVC ha dispuesto de diferentes canales de atención para facilitar la comunicación con los ciudadanos, así:

- *Correo electrónico peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co*

- *Chat de atención a la ciudadanía*

- *Línea telefónica nacional gratuita (018000123414)*

- *Pbx (601) 2200700*

- *Oficina para la atención presencial*

- *Formulario web disponible en la página de la empresa www.rtvc.gov.co (https://www.rtvc.gov.co/pqrd/create), cuyo objetivo es simplificar y optimizar tiempos para el ciudadano y facilitar la gestión de las solicitudes correspondientes.*

- *Plataforma de servicio de interpretación en línea – SIEL que contribuye a la comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención, y las personas sordas que necesiten información de cualquiera de la Empresa; para lo cual se encuentra disponible la línea (601) 2200703 única y preferencial, ubicada en la oficina de atención al ciudadano.*

- *Canales y emisoras institucionales de RTVC, medios por los cuales se promociona la participación ciudadana.*

- *Página web, cartelera ubicada en el primer piso, monitores y redes sociales de RTVC donde se publica información de interés para la ciudadanía.*

El ciudadano que presenta su solicitud haciendo uso del formulario de la página web, del correo electrónico peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co o a través de otro canal de comunicación; recibe una notificación de respuesta al correo electrónico registrado, con un código de consulta, mediante el cual podrá hacer seguimiento a su respuesta a través del link https://www.rtvc.gov.co/pqrd/search, con el código y número de radicado que le fue asignado desde el sistema para la gestión de peticiones de RTVC.

En caso de que un ciudadano al interponer su petición no disponga o no desee facilitar el correo electrónico, no podrá registrar su solicitud a través del formulario de la página web, del chat o del correo electrónico peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co; para lo cual deberá hacer uso de los otros canales de comunicación dispuestos como lo son el telefónico o presencial. Caso en el cual, recibirá notificación a la dirección de correspondencia informada o a través del canal de comunicación usado se le indicará el número de radicado y el link por medio cual puede realizar la consulta a su petición.

Como buena práctica y para conservar un medio autónomo de soporte; el servidor o colaborador responsable, debe adjuntar al radicado asignado de la PQRSD en el sistema para la gestión de peticiones, la constancia del envío de la respuesta al correo electrónico registrado por el ciudadano. Esta acción permite aumentar la confiabilidad en la emisión y entrega de la misma.

Es importante mencionar, que la respuesta de la petición debe ser proyectada en la plantilla de oficios dispuesta por la Empresa, firmada por el funcionario competente de planta que se la haya asignado la PQRSD, además con el visto bueno del profesional y/o responsable de proyectar y revisar la respuesta; y de esta manera ser cargada en la herramienta OrfeoGob, con el fin, de contribuir a la estrategia de cero papel y garantizar que la información pueda ser consultada por competencia por las demás áreas de la entidad cuando lo requieran.

Como control jurídico y conforme a lo previsto en la circular No. 002 de 2020, todas y cada una de las actuaciones y/o documentos que deba suscribir la Gerencia, la Oficina Asesora Jurídica revisará todos y cada uno de los documentos que deben llevar la firma del Gerente, como mecanismo para garantizar el correcto funcionamiento de RTVC- dentro del marco constitucional y legal. No obstante, cada área es responsable de generar la respuesta a las peticiones desde el punto de vista técnico, financiero y operativo según corresponda.

La solicitud de la petición junto con sus anexos, respuesta, soporte de envío al peticionario y en general cualquier tipo de comunicación que se produzca en virtud de una PQRSD, deberán ser gestionados y almacenados en el sistema de información OrfeoGob bajo el número de radicado de origen (padre) de la petición para facilitar la trazabilidad, consulta y el seguimiento respectivo.
La producción documental en tanto en soporte físico como electrónico relacionada con las PQRSD, se organizará y conformará de acuerdo con lo establecido con las tablas de retención documental TRD vigentes por la Empresa.

Nota: *Esta política fue revisada en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 21 de noviembre de 2022.*

Control de Cambios

Versión	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ÁREA PRODUCTORA	FECHA DE PUBLICACIÓN
1	*Se realiza nuevamente el cargue del documento en el cual se incluye el logo de RTVC, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca.V2 y a la Guía de Administración de Información Documentada SIG.*	*Coordinación de Planeación*	*05/10/2026*