POLÍTICA 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 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.*
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*

[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*

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.*

Política Operacional de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de RTVC

Introducción

RTVC-sistema de medios públicos ha venido fortaleciendo su gestión a través de diferentes estrategias entre las cuales se ha dado mayor relevancia al ejercicio de acompañamiento, diálogo y concertación con nuestros grupos de interés y ciudadanos en general.

La participación ciudadana es de gran importancia en el desarrollo misional de la entidad, pues permite establecer mecanismos que fortalecen la cultura de la rendición de cuentas, mejoran la atención al ciudadano, promueven y garantizan la transparencia y acceso a la información, a través de la definición de canales, espacios, escenarios y actividades donde los ciudadanos y grupos de interés pueden participar en el ciclo de la gestión pública.

Es así como el ejercicio de participación ciudadana ha permitido orientar la gestión pública de RTVC definiendo acciones específicas tanto para el fortalecimiento de los mecanismos, escenarios y medios de participación (Relación Estado – Ciudadano) como el mejoramiento de la capacidad institucional para recopilar, organizar y analizar la información de las experiencias obtenidas en cada ejercicio de participación realizado.

El Plan de Participación Ciudadana se encuentra fundamentado en la Carta Constitucional y reglamentado a través de la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", y en los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado – Ciudadano) y Direccionamiento Estratégico y Planeación, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional "Participación Ciudadana", según la cual "las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública"4.

Con el desarrollo de la presente política se busca establecer lineamientos y herramientas de monitoreo, consolidación y análisis de la información resultado de los ejercicios de participación que se realicen, con el fin de garantizar la conservación de la memoria institucional, mejorar la experiencia de los ciudadanos y grupos de interés y gestionar el conocimiento de estas experiencias con nuestros colaboradores.

¿Qué es la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas?

Para RTVC la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, es un instrumento que contiene los lineamientos generales para materializar el derecho a la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) y fortalecer la cultura de la rendición de cuentas, facilitando y mejorando la relación con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

¿Para qué la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas?

Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. (MIPG V.3, DAFP, 2019).

La política de participación garantiza la relación directa con la ciudadanía, a través de herramientas mediante las cuales la ciudadanía pueda presentar propuestas para la gestión, opinar sobre los asuntos públicos, exigir el cumplimiento de normas y ejercer vigilancia y control sobre los servidores públicos.

Marco Normativo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

[4] *Manual Operativo Sistema de Gestión, MIPG, Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, DAFP, 2019, pág. 69*

Esta política sostenida en los dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política Colombiana, la Ley 1474 de 2011, el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 (Estatuto de Participación Ciudadana) y a la Resolución 147 de 2018 de la RTVC-Sistema de medios públicos, "Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación-MIPG, se crea el, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Radio Televisión Nacional de Colombia y se dictan otras disposiciones".

En Colombia, por ser un estado social de derecho, democrático y participativo, y conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa

y democratización de la gestión pública, permitiendo a los ciudadanos conocer toda la información de su interés de forma clara y oportuna.

La Constitución Política de Colombia está regida bajo principios de participación democrática, establece como derecho del ciudadano la posibilidad de participar en la función pública y como deber de las autoridades el permitir el control de los pobladores y responder por sus acciones ejecutadas.

La reglamentación y desarrollo de la Constitución permitió el surgimiento de un importante número de normas que hacen referencia a la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas y que están ligadas a la posibilidad que tiene el ciudadano de acceder a la información y de participar en el control a la gestión del Estado.

A continuación, se presenta la normatividad general aplicable:

Constitución Política de Colombia.

- *Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.*
- *Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (…).*
- *Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (…).*
- *Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*
- *Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…).*
- *Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (…).*
- *Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…).*
- *Artículo 103. Mecanismos de participación.*
- *Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y*

sus resultados.

Leyes

- *Ley 134 de 1994: por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*
- *Ley 489 de 1998: por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.*
- *Ley 489 de 1998. Artículo 33.-Audiencias públicas. "Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos."*
- *Ley 850 de 2003: por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.*
- *Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, por 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*
- *Ley 1712 de 2014: por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*
- *Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Ley 1757 de 2015: la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.*
- *Ley 190 de 1995. Artículo 58º.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.*
- *Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.*
- *Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, que deroga la Ley 734 de 2002*
- *Ley 1955 de 2019: Plan Nacional de Desarrollo. Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad".*
- *Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*

Decretos

- *Decreto 103 de 2015: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.*
- *Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015,*
- *Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.*
- *Decreto 1008 de 2018, por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital*
- *Decreto 1083 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*
- *Decreto 415 de 2016: Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.*
- *Decreto 124 de 2016: Art. 2.1.4.1Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.*
- *Decreto 1081 de 2015,"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.", y sustituido por el Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*
- *Decreto 270 de 2017: Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación. Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana*
- *Decreto 230 DE 2021, Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas*

CONPES

- *CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.*
- *CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.*
- *CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.*

Resoluciones

- *Resolución 147 de 2018, por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Gestión y Desempeño en RTVC*
- *Resolución 421 de 2020, por medio de la cual se actualiza la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión y se ajustan aspectos relevantes del Comité Institucional de Gestión y desempeño de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC – adoptado*

mediante Resolución 147 del 13 de abril de 2018.

- *Resolución 1519 de 2020, Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.*
-

Guías

- *Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Febrero de 2019*
- *Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG V.4*
- *Circular conjunta 100-006 Rendición de cuentas del acuerdo de paz*
- *Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública. Departamento Administrativo de la Función Pública*
- *Circular conjunta 100-001 de 2021, Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz.*
- *Manual operativo del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, V.1, 2021*

De acuerdo con los lineamientos del DAFP y la jurisprudencia relacionada, se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social, acceso a la información y rendición de cuentas de las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones para suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, siempre que sean aspectos que no estén sometidos a reserva legal; así como atender el control social, a través de metodologías propias, y por tanto no tienen la obligación de cumplir con los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos del Gobierno Nacional formulados en el Manual único de rendición de cuentas.

No obstante, los lineamientos metodológicos formulados en el Manual único de rendición de cuentas pueden servir de referentes y de consulta para que estas empresas diseñen sus estrategias de rendición de cuentas, si así lo consideran pertinente.[5]

Articulación con la planeación institucional

De acuerdo con el Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado" y con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las actividades enmarcadas en la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública deberán desarrollarse bajo las siguientes dimensiones operativas:

- *Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado – Ciudadano).*
- *Direccionamiento Estratégico y Planeación.*

Con el anterior fundamento, el plan de participación ciudadana anual se articula como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a través del cual se busca fortalecer la estructura procedimental y organizativa de la entidad frente al desarrollo de la estrategia de participación.

En cuanto a las actividades de participación destinadas a la rendición de cuentas, la estrategia anual de Rendición de Cuentas se articula con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente de Rendición de Cuentas, mediante el cual se definen acciones puntuales para brindar información de calidad y en lenguaje comprensible, promover el diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones e incentivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

---

[5] Tomado de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-marco-normativo-soporta-la-rendicion-de-cuentas-de-las-empresas-industriales-y-comerciales-del-estado-y-las-sociedades-de-economia-mixta

Para garantizar la participación ciudadana se definen algunos lineamientos generales mínimos que permitan a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, involucrarse activamente en las actividades que se desarrollan a lo largo del ciclo de la gestión:

- *Divulgación de los planes y documentos en etapa de formulación para comentarios de la ciudadanía y grupos de interés.*
- *Incentivos para la promoción de la participación (campañas, encuestas, opinión para generar tendencias-hashtags, entre otros.).*
- *Audiencia pública de rendición de cuentas.*
- *Evaluación de las actividades de participación de la vigencia.*

Alcance de la política

La política de participación ciudadana y rendición de cuentas, involucra a todos los servidores y colaboradores de RTVC en las etapas del ciclo de la gestión pública así: en la etapa de formulación de los lineamientos y actividades, en la ejecución de los planes anuales a través de un proceso permanente de diálogo con los ciudadanos y grupos de interés, fortaleciendo el uso de los canales diseñados para tal fin y en la evaluación de los logros alcanzados tanto en participación como en rendición de cuentas.

Se exceptúan aquellas dependencias que por la naturaleza de la información que manejan, se encuentran protegidas por la Política de Seguridad de la Información.

Objetivos

Dar a conocer a los ciudadanos y grupos de interés de Radio Televisión Nacional de Colombia, las actividades y escenarios de participación, a través de los cuales podrá establecer diálogo, recibir información, presentar propuestas y ejercer control social con respecto a la gestión de la entidad; lo anterior, con el fin de involucrar en las diferentes etapas de la gestión pública la participación activa de la ciudadanía, generando interés y sentido de apropiación de la ciudadanía en los temas propios de RTVC.

Mecanismos de participación y rendición de cuentas

A continuación, se presentan los mecanismos a los que tiene derecho la ciudadanía para acceder a la información de las entidades públicas y ejercer su activa participación o solicitar información y rendición de cuentas.

Se aclara que los mecanismos relacionados, en el contexto de la participación ciudadana y rendición de cuentas de RTVC, no son de implementación permanente, sino que se desarrollan en la medida que son requeridos por los ciudadanos o por RTVC.

Atención al usuario*: la atención a los usuarios de RTVC se realizará en los términos del artículo séptimo y octavo de la Ley 1437 de 2011.*

Audiencias Públicas*: foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.*[6]

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*: es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.*[7]

Consulta a bases de datos: *solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.*

Denuncia*: declaración que expresa una persona en forma verbal, escrita o en medio electrónico, con la cual se informa a RTVC sobre una falta o la comisión de un delito para proteger el interés*

general y el derecho colectivo de las personas. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Información: *las peticiones de documentos y de información que hace un ciudadano (a), se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.*

---

[6] *Articulo 33 Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Politica.* [7] *DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P. 10*

Interés general: *solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados. Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.*

Lengua nativa: *se entiende por lenguas nativas las actualmente en uso, habladas por los grupos étnicos del país así: las de origen indoamericano, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes y la lengua Romaní hablada por las comunidades del pueblo Rrom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. (Ley 1381 de 2010).*

PQRSD*: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.*

Petición: *es el derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, información y/o consultas y obtener pronta resolución de las mismas. Se encuentra establecido para las entidades públicas toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, dicho termino se contará a partir del día siguiente de su radicación.*

Petición de informes por los congresistas*: petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Adicionalmente este tipo de petición deberá resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, Ley 5 de 1992.*

Petición entre autoridades: *Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República, Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a*

regulaciones especiales.

Petición de consulta: *es un requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Autoridad y que se encuentra relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia. Este tipo de petición deberá resolverse dentro de los Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los términos la autoridad debe informar la circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término expresando los motivos que impiden dar respuesta de fondo y señalando el termino en que se dará la respuesta.*

Petición de interés particular: *solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario. Se resuelven dentro de los quince*
(15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Queja: *Inconformidad verbal, escrita o consignada en cualquier medio tecnológico que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina de RTVC, o contra los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.*

Reclamo: *inconformidad o insatisfacción verbal, escrita o consignada a través de cualquier medio tecnológico, presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia en la prestación del servicio a cargo de uno de los prestadores autorizados del servicio de televisión, en cualquiera de sus modalidades. Es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).*

Solicitud de documentos: *requerimiento que hace un ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional. Se resuelve dentro de los diez*
(10) días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia: *cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta la RTVC, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).*

Trámite: *conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.*

Veeduría ciudadana: *mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las 11 Artículo 14, Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

Rendición de Cuentas: *es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.*[8]

Medios de participación

Presencial

El punto de atención al ciudadano es el medio presencial para brindar orientación y asesoría respecto a los trámites y servicios ofrecidos por RTVC; así como la radicación y registro de la correspondencia. Las instalaciones se encuentran ubicadas en:

- *Ubicación: Av. El Dorado. Cr 45 # 26-33*
- *Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 p.m.*

PQRSD en línea

Se ha dispuesto en la página web el enlace de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: https://www.rtvc.gov.co/pqrd/create.

El ciudadano podrá acceder al formulario electrónico que solicita datos requeridos y el cual le asignará un número de radicado automáticamente para que adelante el respectivo seguimiento.

Centro de atención telefónica

Se cuenta con un centro de atención telefónica para interactuar con la ciudadanía.

[8] *DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P. 10*

- *PBX: (+571) 2 200 700*
- *Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.*
- *Línea Gratuita Nacional: 018000123414*
- *Línea preferencias para personas con discapacidad auditiva: (+571) 2 200703*

Redes sociales

Los ciudadanos podrán comunicarse a través de las siguientes cuentas oficiales de redes sociales de RTVC, para recibir orientación e información que permita la gestión sobre las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Así como para fortalecer el diálogo con la ciudadanía.

- *Facebook: @RTVCColombia*
- *Twitter: @RTVCco*
- *Instagram: @rtvcco*

Correo Electrónico

RTVC dispuso un correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de los ciudadanos y grupos de interés: peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co
info@rtvc.gov.co

Portal web: *RTVC tiene dispuesto una sección específica para Foros y Encuestas en la página web, para publicar y tener interacción con los ciudadanos, usuarios demás partes*

- *https://www.rtvc.gov.co/foros*
- *https://www.rtvc.gov.co/encuestas*

Instancias y espacios de participación

Instancias de participación: durante la planificación anual de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas se deben identificar las instancias de participación ciudadana en las que deba hacer presencia RTVC.

Espacios de participación: para la promoción y desarrollo del Plan de Participación, la entidad debe realizar actividades en escenarios que propicien principalmente el diálogo de doble vía con los ciudadanos o grupos de interés, en condiciones físicas adecuadas y brindando las herramientas de

información previas a cada actividad o evento, a través de página web y convocatorias previas.

Los escenarios de participación pueden ser definidos por cada vigencia, y podrán acudir a las siguientes opciones, sin perjuicio de incluir las necesarias:

- *Talleres*
- *Conversatorios*
- *Encuentros*
- *Socializaciones*
- *Mesas de trabajo*
- *Audiencia de Rendición de Cuentas*
- *Espacios en radio, televisión y redes sociales*

Acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas

Las actividades de participación ciudadana que se realicen deben estar alineadas al Plan de Acción institucional, en sus líneas estratégicas; el seguimiento de dichas actividades de participación y rendición de cuentas se consolidará periódicamente para verificar su cumplimiento y resultados obtenidos.

A través del componente de Participación Ciudadana incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se definirán las actividades que fortalecen la capacidad institucional en el marco de la relación "Estado-Ciudadano", así mismo en el componente de Rendición de Cuentas se deberán incluir las actividades necesarias para la presentación de la gestión de la entidad a través de diferentes espacios, que permitan el diálogo de doble vía y se atiendan las propuestas, observaciones y compromisos de cara al ciudadano. Se deberán destacar las acciones desarrolladas en el marco de la implementación de los Acuerdos de Paz.

Conforme lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública, la participación ciudadana se puede dar en cuatro niveles:

Diagnostico o consulta: *instrumento que pueden utilizar las entidades que permite conocer las opiniones de los grupos interesados que permiten priorizar problemáticas o temas para rendir cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier ciclo de la gestión pública.*

Formulación Participativa*: es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el*

diagnóstico participativo, la planeación y el presupuesto participativo. La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas.

Ejecución o implementación participativa: *es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.*

Control y evaluación: *es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y a la vez, es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, y rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y resultados de la gestión, así como sobre las garantías de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas).*

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2, del Departamento de Administrativo de la Función Pública – DAFP, para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión, la rendición de cuentas de las entidades públicas debe cumplir con tres elementos centrales:

Responsabilidad: *responder por los resultados de la Gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales, atendiendo a los compromisos identificados en los espacios de diálogo. Este elemento supone además la capacidad para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.*

Dialogo: *dialogar con los grupos de valor al respecto para explicar y justificar la gestión, preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.*

Información: *proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos y construcción de paz.*

Equipo líder

En el marco de la implementación de MIPG, RTVC podrá conformar un equipo líder responsable de la definición, seguimiento y evaluación de las estrategias de participación y rendición de cuentas, que

pretenda desarrollar durante cada vigencia.

El equipo líder encargado de implementar las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas deberá regirse por el proceso de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y el Manual Único de Rendición de Cuentas V.2 del DAFP.

Para asegurar la total comprensión sobre la gestión de la vigencia de la cual se rinde cuentas, la alta dirección debe determinar la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas durante el primer semestre del año.

Divulgación y publicación de la información

Las actividades de participación ciudadana definidas en el plan anual de participación ciudadana y rendición de cuentas serán socializadas con los ciudadanos y grupos de interés a través de un cronograma que será actualizado periódicamente y publicado en la página web www.rtvc.gov.co, en la sección principal. Así mismo, el resultado de las actividades realizadas con respecto a las observaciones, propuestas, sugerencias y compromisos se deberá consolidar en el "formato de reporte de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas", publicando los resultados en la sección de Transparencia.

Con el fin de promover la cultura de la participación y rendición de cuentas en los servidores y colaboradores de la entidad, la divulgación de las actividades se adelantará a través del correo institucional interno y la intranet.

La Coordinación de Comunicaciones deberá desarrollar las estrategias necesarias para garantizar que los ciudadanos accedan a la información de rendición de cuentas, participen durante todo el proceso y motiven la generación de inquietudes sobre la gestión, mediante la formulación y desarrollo de un plan de divulgación.

Para el perfecto cumplimiento de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, así como de las actividades que soportan la estrategia de rendición de cuentas, las áreas relacionadas en el desarrollo de la misma deberán prever y gestionar los recursos necesarios en el Plan Anual de Adquisiciones.

La información personal de los ciudadanos y grupos de interés que sea obtenida en los eventos realizados será tratada de acuerdo con los lineamientos definidos en la política de tratamiento y protección de datos personales de Radio Televisión Nacional de Colombia.

Referencias

- *Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG V.4, DAFP, 2021.*

- *Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, V.1, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018.*

- *DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P. 10*

- *Participación ciudadana en la gestión pública en el marco del COVID–19, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020.*

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*