Objetivo	Articular y optimizar la gestión institucional con el fin garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a la oferta de productos y servicios, así como promover el ejercicio de los derechos, en todos los escenarios de relacionamiento ciudadano con RTVC.
Alcance	Inicia con la identificación y caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, avanzando sobre la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios. Incluye la eficiencia y transparencia de RTVC, dirigido a atender las necesidades y la satisfacción de los ciudadanos y usuarios; promoviendo una mayor participación y control social de las actividades, así como en la consulta de información pública, la gestión de trámites, la atención a denuncias y quejas, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión de la Entidad.
Líder del proceso	Coordinador(a) de Relación con el Ciudadano y las Audiencias

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		**ENTRADA/ INSUMO**	**PHVA**	**ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO**	**SALIDA**	**USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)**	
INTERNO	**EXTERNO**				**PRODUCTO Y/O SERVICIO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
Comité Institucional de Gestión y Desempeño Direccionamiento Estratégico y Planeación. Gestión por procesos y la innovación Gerencia RTVC Relacionamiento con la Ciudadanía	Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Departamento Nacional de Planeación (DNP) Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC)	Lineamientos de las políticas públicas de: - Transparencia y acceso a la información. - Servicio al ciudadano - Participación ciudadana y rendición de cuentas. - Racionalización de trámites. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Política de tratamiento de datos personales de RTVC Planes Sectoriales Planes de acción integrado de RTVC. Caracterización de los procesos SIG Resolución 1519 de 2020 Resoluciones 492 de 2015 263 de 2021 019 de 2022. Informes de PQRSD	**P**	Identificar y caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC, sus necesidades e intereses. Es compartida con la Coordinación de Plan.	Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC. Espacios de consulta y socialización de la caracterización, con las dependencias de la Empresa.	Todos los Procesos de RTVC.	Entidades de Control Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Ciudadanía Usuarios o Audiencias

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		ENTRADA/ INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	
INTERNO	**EXTERNO**				**PRODUCTO Y/O SERVICIO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
Relacionamiento con la Ciudadanía Direccionamiento Estratégico y Planeación.	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Contraloría General de la República Procuraduría General de la Nación	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC. Informes de PQRSD. Resultados de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana. Portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos Reporte de trámites registrados en SUIT Informes de resultados de los espacios de participación y rendición de cuentas. Lineamientos de las políticas públicas de: - Transparencia y acceso a la información - Servicio al ciudadano - Participación ciudadana y rendición de cuentas - Racionalización de trámites Autodiagnósticos de MIPG y resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) Informes de gestión Reporte del Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP) Informes e índices de organismos de control	**P**	Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC, en el ámbito del MIPG. Se comparte la ejecución de la actividad con la Coordinación de Planeación.	Diagnóstico del estado de implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía. Documento con la oferta institucional de productos y servicios. Estrategia, modelo de seguimiento e indicadores de relacionamiento con la ciudadanía. Eventos de capacitación a servidores públicos, contratistas y terceros sobre los lineamientos y la estrategia de interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC Espacios de consulta y socialización sobre los lineamientos y la estrategia de interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC.	Todos los Procesos de RTVC.	Entidades de Control Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Ciudadanía Usuarios o Audiencias

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		ENTRADA/ INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	
INTERNO	**EXTERNO**				**PRODUCTO Y/O SERVICIO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas	DAFP	Programa de Transparencia y Ética Pública – Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción Caja de Transformación Institucional Diagnósticos institucionales Informes de PQRSD Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana Caracterización de la ciudadanía, los usuarios e interesados. Estudios e informes de la relación con la ciudadanía Reporte de trámites registrados en Suit Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (Furag)	**P**	Formular la estrategia anual de atención y servicio al ciudadano	Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano	Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas	N/A
Relacionamiento con la Ciudadanía		Estrategia, modelo de seguimiento e indicadores de relacionamiento con la ciudadanía.	**H**	Desarrollar las actividades de relacionamiento e interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en coordinación con las demás dependencias de RTVC: a) Articular con las dependencias la implementación de la estrategia de interacción con los grupos de valor. Se comparte la ejecución de la actividad con la Coordinación de Planeación. b) Implementar los escenarios y la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía implementada: - Mesas de trabajo - Reportes de avance - Capacitaciones ejecutadas - Información publicada para consulta ciudadana - Cualificación de servidores públicos, contratistas y terceros. Registro de trámites y OPAs prestados, y encuestas de satisfacción. Registro e informe trimestral de de PQRSD y administración de los canales de atención,	Todos los Procesos de RTVC.	Entidades de Control Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Ciudadanía Usuarios o Audiencias

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		ENTRADA/ INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	
INTERNO	EXTERNO				PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
				respecto a trámites y procedimientos de cara al ciudadano. Se comparte la ejecución de la actividad con la Coordinación de Planeación. c) Gestión de PQRSD y administración de los canales de atención. d) Implementar los escenarios y la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés respecto a oferta institucional de productos y servicios. Se comparte la ejecución de la actividad con la Coordinación de Comunicaciones (servicio visitas guiadas) y Canal Institucional (Asignación códigos cívicos y comerciales regulares)) e) Implementar los escenarios y la interacción con los ciudadanos respecto a participación ciudadana y rendición de cuentas. Se comparte la ejecución de la actividad con la Coordinación de Planeación.	y encuestas de satisfacción. Reportes de gestión comercial y y encuestas de satisfacción. Aportes en iniciativas, políticas o programas y planes liderados por la Empresa e Informe anual de rendición de cuentas.		
Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación	N/A	Formato de programación y seguimiento de las actividades de la Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano	**H**	Consolidar y divulgar el cronograma de actividades de la Estrategia Anual De	Cronograma de Actividades dela Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano	Procesos y/o áreas que promuevan actividades de	Ciudadanía y Grupos de Interés.

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		**ENTRADA/ INSUMO**	**PHVA**	**ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO**	**SALIDA**	**USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)**	
INTERNO	**EXTERNO**				**PRODUCTO Y/O SERVICIO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
ciudadana y rendición de cuentas				Atención Y Servicio Al Ciudadano. Ejecutar las actividades del cronograma		participación ciudadana y rendición de cuentas	
Direccionamiento Estratégico y Planeación. Relacionamiento con la Ciudadanía	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Contraloría General de la República. Procuraduría General de la Nación	Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). Informes de gestión Informe del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC). Informes de Auditoría de la Contraloría Índices de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) Registro de actividades de implementación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Informes de PQRSD Resultados de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana	**v**	Hacer seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia relacionamiento con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC. - Definir la línea base de la gestión institucional y de la experiencia ciudadana. - Hacer seguimiento a la gestión de los escenarios de relacionamiento y a la experiencia ciudadana. - Coordinar y desarrollar espacios de retroalimentación con las demás dependencias sobre el relacionamiento con la ciudadanía. - Gestionar la evaluación y el seguimiento ciudadano como resultado del proceso de rendición de cuentas y veedurías.	Mediciones de seguimiento a la gestión del relacionamiento y evaluación de la experiencia de la ciudadanía.	Todos los Procesos de RTVC. Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Gobierno Corporativo Min TIC Entidades de Control Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Ciudadanía Usuarios o Audiencias

Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas	N/A	Cronograma de actividades de la Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano.	**V**	Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades del cronograma de la Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano.	Documento o formato de seguimiento.	Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas	N/A

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		**ENTRADA/ INSUMO**	**PHVA**	**ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO**	**SALIDA**	**USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)**	
INTERNO	**EXTERNO**				**PRODUCTO Y/O SERVICIO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	Ciudadanía Clientes Usuarios o Audiencias Gobierno Corporativo Min TIC Entidades de Control Congreso Min TIC – CRC - ANE	Necesidades, expectativas y propuestas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC. Normatividad vigente aplicable los procesos del SIG de RTVC Estrategia o modelo de relacionamiento con la ciudadanía Diagnóstico del estado de implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía. Registro de actividades de implementación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Informes de PQRSD Resultados de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana Informe de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de RTVC. Reporte de trámites y OPAs registrados en SUIT Resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) Recomendaciones de mejora de la relación con la ciudadanía.	**A**	Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía. - Estudiar y validar la pertinencia, calidad y cobertura de la oferta de productos y servicios y su orientación a las expectativas y derechos de la ciudadanía - Analizar la alineación de la oferta institucional con la dirección y planeación institucional, las obligaciones de la entidad y los derechos de los ciudadanos. Actividad transversal.	Oferta institucional y escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y grupos de interés de RTVC optimizados y alineados con sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias.	Todos los Procesos de RTVC.	Gobierno Corporativo Min TIC Entidades de Control Ciudadanía Usuarios o Audiencias

PROVEEDOR/PROCESO/GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)		ENTRADA/ INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIO/PROCESO/ GRUPO DE INTERÉS (PARTE INTERESADA)	
INTERNO	**EXTERNO**				**PRODUCTO Y/O SERVICIO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)						
Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas	N/A	Evaluación realizada.	**A**	Proponer Y/O realizar ajustes a la Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Plan de Mejoramiento	Procesos y/o áreas que promuevan actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas	N/A

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS Y REQUISITOS (NORMATIVIDAD)
• Gerente. • Coordinador(a) de Planeación • Coordinador(a) de Relación con el Ciudadano y las Audiencias • Personal idóneo con conocimientos y experiencia en el relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, atención y gestión de PQRSD, racionalización de trámites, participación y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública, e integridad).	• Sistema de Información para la gestión de PQRSD (ORFEO GOB) • Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) • Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP) • Sistemas de información propios para grupos de valor: CRM • Página web y espacios digitales (redes sociales) para la interacción con la ciudadanía. • Canales de atención telefónico, virtual y presencial • Computadores, escáneres, impresoras. • G-suite: correo electrónico, reuniones virtuales, formularios, redes de comunicación. • Sistema de Planeación y Gestión Kawak • Herramientas ofimáticas	• Política De Discapacidad E Inclusión Social • Política Operacional Servicio A La Ciudadanía • Política Operacional De Participación Ciudadana Y Rendición De Cuentas • Manual De Procedimiento De Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes Y Denuncias • Normatividad Legal Vigente Aplicable que se encuentra en el modulo Contexto de la Organización en Kawak. • Protocolo De Atención A La Ciudadanía
CRITERIOS PARA EL CONTROL DEL PROCESO	**Indicadores de proceso o gestión**	• Indicadores relacionados al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía en el Sistema de Planeación y Gestión Kawak – Modulo Indicadores URL: https://www.kawak.com.co/RTVC/ind_indicador/ind_consulta.php?oxm_id=40

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	DOCUMENTOS ASOCIADOS Y REQUISITOS (NORMATIVIDAD)
(no siempre debe tenerse indicadores de desempeño)	**Mecanismos de seguimiento o control**	• Comité Institucional de Gestión y Desempeño • Seguimiento a la Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción • Seguimiento PQRSD • Informes PQRSD • Seguimiento Estrategia Anual De Atención Y Servicio Al Ciudadano
	Riesgos (proceso, corrupción y riesgo de seguridad de la información y seguridad digital)	**Riesgo de proceso:** • Posibilidad de no dar respuesta oportuna, precisa y pertinente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a RTVC. **Riesgo de seguridad de la información y seguridad digital:** Pérdida de Confidencialidad: Posibilidad de afectación reputacional debido a que la información clasificada es accedida y/o suministrada a personas no autorizadas. Pérdida de Integridad: Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de información documentada salvaguardada por el área de atención al ciudadano - Relación con el Ciudadano y las Audiencias asociada al Sistema de Información ORFEO. Pérdida de Disponibilidad: Posibilidad de afectación reputacional al no entregar a tiempo información requerida debido a que no está disponible.
GESTION DE CAMBIOS	**Cambios relevantes dentro del proceso**	• **Cambio en la normatividad aplicable**: revisión de la normatividad que entró en vigor, se realizan mesas de trabajo para la interpretación de esta para su correspondiente adaptación al proceso, se estableció un plan de trabajo para los traslados y actualizaciones correspondientes.
ASPECTOS CLAVE A COMUNICAR	**QUE SE COMUNICA**	• Cambios del software y normativos, se deben comunicar a todos los colaboradores de RTVC mediante memorando o circular o correos electrónicos. • Reporte trimestral de solicitudes se presenta ante el comité institucional de gestión y desempeño, comunicando los resultados obtenidos con respecto al índice de cumplimiento de las PQRSD remitidas a RTVC. • Acciones de mejora identificadas al interior del proceso, se deben comunicar mediante campañas de sensibilización a los colaboradores de RTVC.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
2	Incorporación del membrete y corrección del código del documento de RC-C-2 a RC-C-1. Se reemplaza Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC por Programa de Transparencia y Ética Pública y/ Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción	Coordinación de Planeación	30/09/2026
	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