MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD



COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Y LAS AUDIENCIAS

BOGOTÁ, 2025

“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVOS 4

2.1 GENERAL 4

2.2 ESPECÍFICOS 4

3. GLOSARIO 5

4. NORMATIVIDAD 10

4.1. CONSTITUCIONALES 11

4.2. LEGALES 12

4.3. DECRETOS 12

4.4. RESOLUCIONES 13

4.5. JURISPRUDENCIALES 13

5. ALCANCE 14

6. CONTEXTO 14

6.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN ATENCIÓN A LAS PQRSD 14

6.2. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 15

6.3. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 16

6.4. DE LAS PETICIONES 16

6.5. TÉRMINOS Y TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 21

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES 40

7.1 RESPONSABILIDADES Y ROLES DE LA COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS Y LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA- GESTIÓN DOCUMENTAL 40

7.2 RESPONSABILIDADES DE SERVIDORES Y CONTRATISTAS DE RTVC S.A.S 41

8. CONTROL DE CAMBIOS 42

1. INTRODUCCIÓN

RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC S.A.S, presenta el Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, con la finalidad de orientar y proporcionar de una manera clara y objetiva, el manejo y la gestión que se lleva a cabo dentro de la entidad frente a las PQRSD, de acuerdo con los parámetros, lineamientos internos y marco jurídico o normatividad aplicable. Así mismo, se establecen directrices técnicas que permiten un trabajo eficiente y eficaz que contribuye al mejoramiento y fortalecimiento tanto de las Coordinaciones responsables como de la misma entidad.

RTVC S.A.S, por ser un sistema de medios públicos, se destaca por el buen servicio y entrega a los ciudadanos, resaltando la excelencia y calidad, basada en los siguientes valores: Confiabilidad, amabilidad, responsabilidad, transparencia y compromiso, además de contar con un excelente grupo humano, el cual tiene la experiencia y las cualidades necesarias que representan la entidad.

Los delegados, gestores documentales y funcionarios de RTVC S.A.S, atenderán de manera oportuna, el direccionamiento interno y el trámite de los requerimientos que interpone la ciudadanía, frente a los servicios que ofrece RTVC S.A.S, por medio de los canales dispuestos para ello, como lo son: Atención personalizada por medio de la ventanilla de Correspondencia, atención telefónica, correos electrónicos y atención virtual por medio del formulario PQRSD.

Por lo anterior, RTVC S.A.S, considera de gran importancia, que la entidad cuente con las directrices y lineamientos necesarios, para trabajar de forma coordinada y propicia frente la gestión de las PQRSD, y así mismo, resolver los requerimientos de la ciudadanía, por tal motivo, el presente manual, debe ser un instrumento técnico de uso permanente y dinámico en las diferentes coordinaciones de la entidad.

“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.”

2. OBJETIVOS.

2.1 GENERAL

- Establecer las directrices técnicas y mecanismos necesarios para la adecuada recepción, registro, análisis, direccionamiento y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC S.A.S. Con el fin de contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos por RTVC S.A.S a ciudadanos, usuarios y grupos de valor, asegurando así una gestión eficiente y orientada al bienestar de la ciudadanía.

2.2 ESPECÍFICOS

- Unificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC S.A.S

- Garantizar que las actuaciones de los servidores, contratistas y colaboradores reflejen la correcta aplicación de los protocolos establecidos en este manual.

- Asegurar una atención integral y eficiente a las PQRSD, en cumplimiento de la normatividad vigente, las políticas institucionales y los objetivos estratégicos de la Entidad.

3. GLOSARIO

- **Acción de tutela:** Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 86 de la constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un juzgado o Tribunal requiere a una entidad para que cumpla una Acción de Tutela, dicha entidad debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991**.**

- **Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónica presentada ante RTVC S.A.S sin proporcionar datos personales que permitan identificar al peticionario.

- **Atención**: Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que la ciudadanía pueda realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de RTVC S.A.S.

- **Atención personalizada:** Servicios prestados a todas las personas que se presentan personalmente a *RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC S.A.S* y requieren de la asesoría, orientación, y/o acompañamiento sobre los servicios que presta RTVC S.A.S y de las solicitudes y respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas.

- **Atención telefónica:** Servicio que se presta a través del medio de comunicación sea inalámbrico o cableado mediante el cual se da a la ciudadanía la información que requiere de acuerdo con las solicitudes y respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas; así como asesoría, orientación y acompañamiento sobre los servicios que presta RTVC S.A.S.

- **Atención electrónica:** Servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico, chat o redes sociales, medios por los cuales se da a la ciudadanía la información que requiere de acuerdo con las solicitudes y respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas; así como asesoría, orientación y acompañamiento sobre los servicios que presta RTVC S.A.S.

- **Atención preferencial o especial:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en el artículo 16 de esta resolución, sin sujeción al sistema general de turnos establecido por la DIAN para la recepción y atención de las peticiones[1].

[1] Algunas de estas definiciones se encuentran en la publicación "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" páginas 36 y 37

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **Atención prioritaria:** ***"****Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición"*[2]. La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.[3]

- **Calidad:** Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con sus solicitudes y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades.

- **Ciudadanía/Ciudadano:** Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiera de la prestación de un servicio de la entidad o presente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) ante la misma. El término cobija también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta.

- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. (Sentencia C-951 de 2014). Puede provenir de persona natural o jurídica, con el fin de que la entidad expida un parecer, un concepto, un punto de vista jurídico, un dictamen relacionado con la misión de RTVC S.A.S o con asuntos de carácter jurídico, por su naturaleza no tiene fuerza vinculante.

- **Confidencialidad o reserva de la información:** Se entiende por reserva de la información la prohibición que, durante el ingreso, la atención y evaluación de la denuncia se revele información que pudiera causar daño a la entidad, al denunciante o dificulte la tarea de la Oficina de Control Interno Disciplinario

- **Conflicto de intereses:** Es una situación en la que un servidor público y/o prestador de servicios se enfrenta a un dilema ético entre sus intereses personales y sus obligaciones públicas, ya que sus intereses privados podrán influir indebidamente en su juicio, toma de decisión y desarrollo de sus deberes y responsabilidades oficiales.

- **Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Así como dar a conocer conductas constitutivas de faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

---

[2] Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014, M.P. Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez "Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*

[3] Ley 1437 de 2011 artículo 20 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015**Derecho de petición:** De conformidad con el

artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición, el que tiene toda persona para 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. Conforme el Artículo 1 de la ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo 13 de la ley 1437 de 2011), mediante el derecho de petición, se podrá:

"… *solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos."* Conforme al mismo artículo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo.

- **Derecho de petición en interés general**. Solicitud que un(a) ciudadano(a) o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del bienestar general o el interés colectivo.

- **Derecho de petición en interés particular.** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación que le afecta o le concierne a él mismo. Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del interés individual, por lo que la decisión sólo tendrá efectos hacia una persona o a un grupo determinado e individualizado.

- **Directiva cero papeles**: Directriz del Gobierno Nacional, la cual busca intercambiar información entre dependencias y otras entidades públicas a través de medios electrónicos y automatizar procesos y procedimientos incorporando la política de Cero Papel del intercambio de toda la información. (Directiva presidencial 04/2012).

- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano(a) en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad. Las felicitaciones que los ciudadanos presentan a RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC S.A.S por su gestión, deben ser radicadas en el sistema dispuesto para la gestión de peticiones para fines estadísticos.

- **Firma electrónica:** Códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando este sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza. - (Decreto 2364 de 2012).

- **Firma digital:** Ley 527 de 1999.- Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

- **Lenguas nativas:** Se entiende por lenguas nativas las que actualmente son 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 rom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

- **Manual:** Documento que recopila los aspectos esenciales de determinada materia, que a su vez sirve de guía al usuario y a los servicios sobre el manejo de un procedimiento.

- **Mensaje de datos:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), internet y correo electrónico.

- **PQRSD:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

- **Petición:** Una petición es una solicitud o demanda que se hace a una autoridad o entidad, también se le conoce como derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

- **Peticionario.** Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.

- **Petición análoga:** Se origina cuando más de diez (10) personas identificadas, formulan peticiones frente a un mismo objeto de la petición. (solicitudes de información de interés general o de consulta). La respuesta podrá ser única y se publicará en un diario de amplia circulación, página web, y se entregará copias de esta a quienes las soliciten.

- **Peticiones anónimas:** En el evento de recibirse una petición anónima, con objeto claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las reglas que garanticen el derecho fundamental de petición. Ante el desconocimiento del peticionario, la entidad notificará la respuesta mediante aviso, siguiendo lo preceptuado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (correo electrónico, página web, y en todo caso en un lugar de acceso público de la entidad por el término de (5) días).

- **Peticiones de congresistas:** Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. (Artículo 258, Ley 5 de 1995 ". Por la cual se expide el Reglamento del Congreso, Senado y la Cámara de Representantes").

- **Petición de documentos:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los documentos que reposan en la entidad.

- **Petición entre autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. (Las peticiones formuladas por una autoridad deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días).

- **Petición en lenguas nativas:** Peticiones que se realizan en idiomas diferentes a los europeos y anglosajones presentadas por personas pertenecientes a grupos étnicos de origen amerindio y africano, para cuya traducción se tiene que solicitar el apoyo del ministerio de cultura.

- **Petición oscura:** Se presenta cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto.

- **Petición reiterativa:** Se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo y dentro de los términos legales lo requerido.

- **Protocolo de Atención:** Secuencia detallada y técnica de un proceso de actuación que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención a la ciudadanía por parte los servidores, contratistas y colaboradores a cargo.

- **Queja:** Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento las irregularidades de la actuación de los servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios.

- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad a la entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio o a la falta de atención de una petición.
- **Respuesta de fondo:** Deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional**,** debe cumplir con la claridad de respuesta, completa y detallada, ser suficiente para resolver la petición y efectiva para solucionar el caso.
- **Servicio:** Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC S.A.S a través de sus servidores públicos, contratistas y colaboradores y por el ciudadano; resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.
- **Servidor público:** De conformidad con el Artículo 123 de la carta política, "(...) son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios (…)" quienes "(…) están al servicio del Estado y de la comunidad (…)" y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento.
- **Sistema de gestión documental**: (Papiro Cloud): Sistema de gestión documental en la nube, con manejo de correspondencia, atención al ciudadano (PQRSD). Controla de modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **Solicitud de acceso a la información:** Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.
- **Solicitud de copias:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan carácter de reservado al interior de una entidad.
- **Solicitud de rectificación:** La solicitud de rectificación es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia y en la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Su finalidad es permitir a las personas afectadas por la difusión de información inexacta o errónea solicitar su corrección, garantizando así el derecho a recibir información veraz e imparcial.
- **Sugerencias:** Manifestación de una opinión, idea, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Supervigilancia del derecho de petición:** Función de la Procuraduría General de la Nación de garantizar que las autoridades cumplan con el derecho de petición, es decir, que se resuelvan las solicitudes de los ciudadanos de manera pronta, completa y de fondo.
- **Tipificación:** Proceso de categorizar conceptos, representaciones o nociones abstractas en entidades u objetos concretos
- **Trámite:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la entidad, e interno, esto es que está vinculado con la entidad.
- **Ventanilla Única:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRSD que un ciudadano puede interponer ante la Administración pública con un fin particular.

4. NORMATIVIDAD.

En virtud de la actualización normativa en materia del tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, así como de las políticas que impactan la relación del Estado con el ciudadano, definidas en el art. 17 de la Ley 2052 de 2020, es necesario establecer y actualizar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- en la entidad. Esto incluye la definición de canales de recepción, modalidades del derecho de petición, trámite interno de las PQRSD, términos para resolver las distintas modalidades de petición, gestión, seguimiento, control e informe sobre la atención de PQRSD presentados por la ciudadanía ante RTVC S.A.S, en aplicación de lo dispuesto por la Ley 1755 del 2015 y directrices institucionales.

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

4.1. CONSTITUCIONALES.

- **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 13.** (…) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (…).

- **Artículo 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.

- **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:** (Constitución Política de Colombia) establece que *"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 74:** (Constitución Política de Colombia)" Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

- **Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…).
- **Artículo 45**. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

- **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 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (…).

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **Artículo 95.** (…) son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…).

- **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

4.2. LEGALES.

- **Ley 1437 DE 2011 "**Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.".

- **Ley 1474 de 2011 "**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 1581 de 20212** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

- **Ley 1712 de 2014** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho al acceso a la Información Pública Nacional."

- **Ley 1755 de 2015. "**Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código Administrativo y Contencioso Administrativo."

- **La ley 2080 de 2021.** "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción", que modifica los numerales 1 y 9 y se adicionan los numerales 10 y 11 al artículo 5º.

4.3. DECRETOS.

- **DECRETO 262 DE 2000 -** "Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujetos."

- **Decreto 1166 de 2016** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de peticiones presentadas verbalmente".

- **Decreto 19 de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012, establece.** ARTÍCULOS 12,13, 14,16 EXTENSIÓN APLICACIÓN LEY 962 DE 2005. Los artículos 15 y 16 de la Ley 962 de 2005 serán igualmente aplicables a los particulares que cumplen funciones administrativas.

- **Decreto 2623 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.".** Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

- **Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".** Ventanillas únicas. Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

4.4. RESOLUCIONES:

- **Resolución 496 de 2011** PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN; "Por la cual se regula el trámite y desarrollo de la función preventiva y/o de intervención de Supervigilancia al Derecho Fundamental de Petición asignada a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales y se crea el Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición."

- **Resolución 330 de 2021:** Esta resolución establece los procedimientos para la presentación de peticiones ante la Procuraduría General de la Nación – PGN-.

- **Resolución 456 de 2017:** PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN; Por medio de la cual se desarrollan el poder disciplinario preferente y la supervigilancia administrativa de la Procuraduría General de la Nación, y se regula su trámite en procesos disciplinarios.

4.5. JURISPRUDENCIALES:

- **Sentencia C-162 de 2000:** desarrolla y establece las condiciones y requisitos para que el derecho a la solicitud de rectificación sea ejercido correctamente, declarando la EXEQUIBILIDAD del artículo 30 de la Ley 182 de 1995, salvo las expresiones "El afectado podrá presentar inmediatamente su reclamo ante la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Televisión, la cual decidirá definitivamente dentro de un término de tres (3) días hábiles" y " En este caso, no podrá solicitarse la valoración del testimonio de persona no identificada" del numeral 2) y "como de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Televisión," del numeral 3) y los parágrafos primero y segundo, que se declaran INEXEQUIBLES.

Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se les facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos

con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario a dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ellas.[4]

En el mismo sentido la Sentencia C-007/17 estableció que el Derecho de petición debe observar las siguientes condiciones: **a)** claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; **b)** precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; **c)** congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, **d)** consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, *"de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o nueva, sino que, si resulta relevante, darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente".*

5. ALCANCE.

Este Manual para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) está dirigido a todos los servidores, contratistas y colaboradores de RTVC S.A.S.

Su aplicación abarca desde la recepción, gestión, seguimiento y cierre de las PQRSD, hasta la evaluación de estas, incluyendo la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

El presente Manual es de carácter obligatorio y su cumplimiento es permanente en todos los ámbitos institucionales.

6. CONTEXTO

6.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN ATENCIÓN A LAS PQRSD

El buen servicio a la ciudadanía por parte de RTVC S.A.S, en materia de atención a las PQRSD, se caracteriza por la excelencia y calidad basado en los siguientes atributos:

- **Confiable:** La información suministrada a la ciudadanía que realiza solicitudes a Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S, deben entregarse con equidad, transparencia, claridad, veracidad y exactitud.

- **Amable:** La atención prestada por parte de los servidores, contratistas y colaboradores de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S a los ciudadanos que acuden a la entidad debe ser respetuosa, gentil, honesta, de manera igualitaria, dando prelación a la población vulnerable, con discapacidad, en gestación, veteranos o al adulto mayor.

[4] La nota es tomada de la publicación: "Un año del estatuto anti-trámites". editado por la Presidencia de la República

- **Oportuna:** La información que se suministre debe expedirse observando los términos establecidos por la ley y de acuerdo con los procedimientos establecidos para el caso concreto en el presente manual.

- **Actual:** La información que entrega debe corresponder a normas, procesos y procedimientos que se encuentren vigentes en el ordenamiento jurídico.

- **Responsable:** El suministro de información a los ciudadanos debe realizarse observando las competencias, funciones y procedimientos internos de RTVC S.A.S.

- **Transparencia:** Las informaciones suministradas deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S.

6.2. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

RTVC S.A.S, ha dispuesto diferentes canales de atención para la ciudadanía, con el propósito de responder los requerimientos de acuerdo con los tiempos establecidos:

6.2.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA

Esta se realiza en la oficina única de atención a la ciudadanía, ubicada en el primer piso de las instalaciones de la entidad, en la Carrera 45 No. 26-33.

- **Ventanilla de correspondencia** ubicada en el primer piso de RTVC S.A.S, en la Carrera 45 No. 26-33.

Atención telefónica

A través de los teléfonos: (+57) (601) 2200700 • Línea gratuita nacional: 018000123414.

Atención virtual

- **Formulario PQRSD** A través de la página WEB www.rtvc.gov.co,el peticionario accede al formulario web. https://www.rtvc.gov.co/pqrd/create.

- **Seguimiento de PQRSD**: www.rtvc.gov.co/pqrd/search.

- **Correo electrónico institucional:** correspondencia@rtvc.gov.co.

- **Correo electrónico para denuncias por posibles actos de corrupción:** soytransparente@rtvc.gov.co.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **Formulario para Conflicto de Interés** A través de la página WEB www.RTVC S.A.S.gov.co, el peticionario accede al formulario web https://www.rtvc.gov.co/content/conflicto-de-intereses.

- **Formulario Reporte Fallas en la Señal** A través de la página WEB www.RTVC S.A.S.gov.co, el peticionario accede al formulario web https://www.rtvc.gov.co/content/reporte-fallas-en-la-senal

6.3. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En RTVC S.A.S las diferentes peticiones serán recibidas en horario de oficina:

- Peticiones escritas: En el horario de oficina, para RTVC S.A.S. es de ocho de la mañana (8:00 am) a cinco de la tarde (5:00 pm), en las instalaciones de la entidad ubicada en la Carrera 45 No.26-33. Ventanilla única de correspondencia.

- Petición Verbal: Se hará en la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano y las Audiencias - CRCA, ubicada en la Carrera 45 No 26-33. Primer Piso, en el horario de ocho de la mañana (8:00 am) a cinco de la tarde (5:00 pm).

- Peticiones recibidas vía correo electrónico: Las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, al correo correspondencia@rtvc.gov.co, las cuales serán resueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario.

- Peticiones telefónicas: La línea telefónica será atendida en el horario de ocho de la mañana (8:00 am) a cinco de la tarde (5:00 pm).

6.4. DE LAS PETICIONES

6.4.1 FORMULACIÓN DE PETICIONES.

- Las peticiones se pueden formular de forma escrita, al correo institucional correspondencia@rtvc.gov.co, también, a través de canales de recepción página WEB, formularios web, líneas telefónicas, redes sociales y por cualquier otro medio que RTVC S.A.S disponga para comunicación con la ciudadanía.

- RTVC S.A.S. Podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presenten por escrito colocando a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

- En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los servidores, contratistas y colaboradores de RTVC

S.A.S., queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

6.4.2. TIPOS DE PETICIONES

La ley 1755 de 2015 y Resolución 2687 de 2016 han definido los tipos de peticiones; para efectos del trámite se deberá tener en cuenta los siguientes tipos:

- **Acción popular:** Es una acción constitucional dispuesta en el artículo 88 de la Constitución Política de 1991, como mecanismo de protección de derechos y regulada mediante las Leyes 472 de 1998 y 1425 de 2010.

- **Derecho de petición en interés general**. Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de interés general.

- **Derecho de petición en interés particular**. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con un peticionario.

- **Petición de información.** El objetivo de esta comunicación es solicitar información sobre un hecho, acto o actuación administrativa que sea de competencia de RTVC S.A.S. Adicionalmente, se requiere la expedición de copias o desglose de los documentos pertinentes que reposen en sus archivos.

- **Petición de formulación de consultas.** Es aquel proceso mediante el cual se presenta ante RTVC S.A.S, para su respectivo concepto, un caso o asunto que sea de su competencia.

- **Queja** es la expresión formal de insatisfacción por parte de una persona natural o jurídica, respecto a las acciones o comportamiento de un servidor público, contratista o colaborador de RTVC S.A.S. Esta queja puede tener como consecuencia una investigación disciplinaria o fiscal, según sea el caso.

- **Reclamo**. Es la expresión de insatisfacción de una persona natural o jurídica debido al incumplimiento de alguna de las características de los servicios prestados por RTVC S.A.S.

- **Sugerencia**. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de RTVC S.A.S.

- **Denuncia**. Es el conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético-profesional.

“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.”

- **Felicitación**. Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por RTVC S.A.S o sus servidores, contratistas y/o colaboradores.

6.4.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA PETICIONES

Conforme lo señala el art. 16 de la ley 1755 de 2015.- Toda petición debe contener, por lo menos:

a) La designación de la autoridad a la que se dirige.

b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. *jurisprudencia*

c) El objeto de la petición.

d) Las razones en las que fundamenta su petición.

e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6.4.4. MODOS DE PRESENTACIÓN DE PETICIÓN

6.4.4.1. PETICIONES VERBALES.

Las peticiones recibidas en forma verbal en RTVC S.A.S., se resolverán de acuerdo con la naturaleza del asunto, en los términos fijados por la normatividad legal vigente y en el presente manual se dejará constancia y se deberá radicar en el sistema dispuesto en la página web las peticiones verbales que se reciban y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

a) Número de radicado o consecutivo.

b) Fecha y hora de la presentación.

c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si el del caso. documentos de identidad, dirección de correspondencia (física o electrónica).

d) El objeto y las razones en las que se fundamenta la petición.

e) Relación de documentos que se anexan para iniciar la petición.

f) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

g) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal registrada en el sistema de gestión documental.

En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No obstante, las peticiones verbales que no pueden ser resueltas en el mismo instante, se someterán a reparto, se diligenciará el formato diseñado para tal fin y se remitirán a la dependencia competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, o en las áreas especiales señaladas para el efecto.

6.4.4.2 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS.

a) Las peticiones escritas y presentadas de forma presencial en la ventanilla única de RTVC S.A.S, deben ser recibidas y radicadas de manera manual en el sistema de gestión documental dispuesto por la Entidad.

b) Cuando la petición, radicada en ventanilla única, sea presentada y se videncia que es para un tercero se le indicará al peticionario donde corresponde la radicación, si insiste en radicar se realizará la radicación conforme a lineamientos adoptados por la entidad y se le dará trámite de petición trasladando a la entidad competente.

c) Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la PQRSD se entenderá recibida a partir del recibo en el buzón del correo institucional correspondencia@rtvc.gov.co o en caso de denuncias por actos de corrupción soytransparente@rtvc.gov.co, se asignara al Subgerentes, Coordinador, Director o Jefe, con copia a la Oficina de Control Interno y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente de su recibo.

d) La unidad de correspondencia-Gestión Documental, realizará el trámite correspondiente para ingresar la solicitud al sistema documental, generar el número de radicado y dará inicio al trámite de asignación a las áreas y el flujo de trabajo que finaliza con el envío de la respuesta al peticionario.

e) Cuando se trate de una PQRSD, presentada a través del formulario dispuesto en la página web de RTVC S.A.S., incluyendo el formulario de reporte de fallas en la señal y el de solicitud de servicio de visitas guiadas estas se entenderán presentadas desde el momento en que el sistema la registre, momento en el cual el peticionario recibe un número de radicado.

}“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.”

f) El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se comenzará a contar a partir del día hábil siguiente de la recepción de estas en RTVC S.A.S., y su fecha de vencimiento se determina atendiendo lo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable.

g) Las peticiones anónimas presentadas de forma escrita, serán tramitadas de acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, por el responsable de cada área para su respuesta y cierre en documental y enviará a la Coordinación de comunicaciones, área encargada de realizar la métrica para seguimiento, y la publicación en la página electrónica de RTVC S.A.S ., en notificaciones por aviso y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad al anónimo por un término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. La Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, en adelante CRCA, teniendo como insumo la métrica, realizará el informe de PQRSD como política de transparencia.

h) Las dependencias, servidores, contratistas y colaboradores de RTVC S.A.S tendrán la obligación de remitir las peticiones que lleguen a sus correos electrónicos institucionales a la Unidad de Correspondencia- Gestión Documental al correocorrespondencia@rtvc.gov.co para su registro en sistema documental y así dar el trámite correspondiente de una PQRSD.

i) Las áreas que consideren que no cuentan con las tablas temáticas para la clasificación de la PQRSD, de acuerdo con los temas competentes deben solicitar a la Unidad de correspondencias- Gestión documental la actualización de las tablas temáticas necesarias para trámite, gestión y cierre en documental.

j) Para el trámite, gestión y cierre en plataforma documental, si considera el área que no cuenta con la clasificación correspondiente al tema este debe ser clasificado correctamente para cierre de PQRSD.

6.4.4.3 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES TELEFÓNICAS.

Las peticiones presentadas mediante vía telefónica son recibidas bajos los principios y atributos del buen servicio a la ciudadanía; de acuerdo con lo anterior; el servidor, contratista o colaborador encargado tomará los datos del peticionario para registrarlos en las bases de datos y realizará el diligenciamiento del formulario de la página Web para registro en sistema documental, se informará el número del radicado como soporte del trámite, dejando constancia de que la petición se formuló de manera telefónica.

Si la solicitud telefónica no es de competencia de RTVC S.A.S, se le informará de manera inmediata al peticionario, con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigirse, Si insiste el peticionario en formular la solicitud, se recibe dejando constancia de esta situación y será tramitada como traslado a terceros por competencia para cierre en sistema documental con los trámites correspondientes a los lineamientos adoptados por la entidad.

6.4.4.4 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VIRTUALES. - REDES SOCIALES.

Las solicitudes presentadas vía chat, Facebook, Instagram u otra red social institucional dada su naturaleza de respuesta rápida, deberán ser contestadas en tiempo real, excepto aquellos casos en donde la solicitud deba ser escalada a otras áreas o que la respuesta contenga datos sensibles, ante este evento, se debe remitir de forma inmediata el requerimiento al correo de correspondencia@rtvc.gov.co, donde se registrará y se le asignará un número de radicado para darle el trámite de una PQRSD, situación que se debe informar de forma inmediata al usuario.

6.4.4.5 ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL

Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, serán atendidos en ventanilla o fila preferencial, de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de Atención Servicio a la Ciudadanía.

6.5. TÉRMINOS Y TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

6.5.1 PROCESO Y DOCUMENTOS DE GESTIÓN

Con el propósito de facilitar los mecanismos de gestión para el trámite adecuado a la recepción, registro, análisis, direccionamiento y/o respuesta oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas, la CRCA dispone para todas las dependencias y áreas funcionales:

- El Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.
- La Política operacional
- La Caracterización del proceso.

Considerados soportes de gran importancia para la mejora continua y la estandarización del servicio, los cuales permiten unificar criterios de atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los colaboradores que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto.

Esta unificación de criterios se soporta con instrumentos que son transversales a la Entidad y de aplicación a todos los servidores y colaboradores. Así mismo, y de conformidad con lo establecido la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, RTVC S.A.S, dispone para la ciudadanía en la página web sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía; y sección de “TRANSPARENCIA” numeral 1.8., los siguientes instrumentos:

- Carta de trato digno al Ciudadano.
- Cartilla de Protocolo de Atención.

“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.”

- Guía de lenguaje Claro.
- Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano

6.5.2 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

Evaluar el contenido de la PQRSD asignadas y determinar las acciones necesarias para su gestión, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. En todos los casos de términos, señalados en este título, se trata de días hábiles.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- **Las peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

- **Peticiones entre Autoridades:** Las peticiones formuladas por una autoridad deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días siguientes a su recepción.

- **Peticiones de Presidencia, Senado y Representantes a la Cámara**: En consonancia con el artículo 258 de la Ley 5° de 1992, el término para la respuesta a las solicitudes de información hechas por parte de los Congresistas de la República de Colombia debe darse a más tardar dentro el cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción que la petición. No se autoriza a ningún funcionario de planta o contratista a suscribir respuestas oficiales a los entes descritos, salvo autorización expresa del Gerente a otro funcionario.

- **Peticiones formuladas por entes de control**: En concordancia con el ejercicio del control político y la obligación de rendición de cuentas por parte de las entidades públicas, las peticiones formuladas por los entes de control deben ser atendidas con prioridad y diligencia. Según la normativa vigente, cuando un ente de control — como la Contraloría, la Procuraduría o la Defensoría del Pueblo— realiza una solicitud de información o documentación, la entidad requerida debe dar respuesta dentro del término que se haya establecido expresamente en la comunicación. No obstante, si la petición no fija un plazo determinado para su respuesta, ésta deberá ser entregada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Este marco busca garantizar la eficacia de las funciones de vigilancia, inspección y control, asegurando que las actuaciones administrativas se desarrollen con transparencia, responsabilidad y dentro de los límites temporales razonables para proteger el interés público.

- No se autoriza a ningún funcionario de planta o contratista a suscribir respuestas oficiales a los entes descritos, salvo autorización expresa del Gerente a otro funcionario.

- **Interés General y Particular, Queja o Reclamo**: Plazo máximo para dar respuesta a solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias será de quince (15) días hábiles y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la ley.

- **Los traslados por competencia** Una vez se ha realizado la asignación de una PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia), corresponde a la dependencia responsable evaluar si dicha solicitud se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Entidad. En caso de determinar que no lo es, se deberá proceder con el traslado correspondiente a la(s) entidad(es) públicas competentes, ya sea del orden nacional, departamental o municipal, según aplique. Esta actuación deberá llevarse a cabo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRSD. El término mencionado se contará a partir de la fecha de recepción de la solicitud y no desde su asignación a la dependencia correspondiente. Adicionalmente, es obligación de la entidad receptora notificar al peticionario que su solicitud ha sido trasladada, adjuntando copia del acto de traslado. Esta notificación debe efectuarse dentro del término legal establecido para dar respuesta, y debe contener información clara sobre la entidad a la que fue remitida la solicitud, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener una respuesta efectiva por parte de la autoridad competente.

- **Solicitudes formuladas por autoridades judiciales y administrativas,** RTVC S.A.S en cumplimiento de la jurisprudencia que ha reiterado que las entidades públicas están llamadas a cooperar con la administración de justicia, actuara con fundamento en el principio de colaboración armónica. Ignorar u omitir estas solicitudes puede considerarse una forma de obstrucción y desobediencia a la autoridad judicial. No se autoriza a ningún funcionario de planta o contratista a suscribir respuestas oficiales a los entes descritos, salvo autorización expresa del Gerente a otro funcionario. Los términos para emitir respuestas dependerán de los plazos establecidos por los despachos judiciales o administrativos en las providencias judiciales y/o requerimientos.

- **Reporte de fallas en la señal**: Considerando la inmediatez requerida en trámites relacionados con la continuidad de un servicio público esencial como lo es la radiodifusión sonora y televisiva, RTVC S.A.S —en su calidad de empresa industrial y comercial del Estado del orden nacional, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), y en cumplimiento de su objeto legal establecido en la Ley 182 de 1995 y Ley 1507 de 2012 — deberá garantizar la prestación eficiente, continua y oportuna de los servicios a su cargo. En concordancia con los principios de calidad, eficiencia y oportunidad consagrados en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y las directrices de atención al ciudadano establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el reporte de fallas en la señal será tramitado de manera inmediata por parte del equipo técnico correspondiente y la respuesta deberá ser emitida por el área de Ingeniería de Red dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al registro.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley,

“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.”

expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en qué se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRSD, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de la solicitud en la entidad.

De lo anterior se colige, que cuando el plazo se haya fijado en días, estos se entienden hábiles, para lo cual se suprimen los feriados, entre los cuales se encuentran los domingos, festivos y los sábados cuando la normatividad ha dictado una norma que los considere inhábiles.

Para los casos en los que el documento mediante el cual se radica la PQRSD especifique un término diferente para su respuesta, este deberá ser tenido en cuenta al momento de la radicación en el sistema y registro del tiempo establecido para la contestación. De registrarse en el sistema una fecha diferente para el vencimiento, prevalecerá los términos previstos en el documento de entrada.

En los reportes trimestrales realizados por la CRCA se dejará la evidencia de las áreas que realizaron el trámite correspondiente a las PQRSD asignadas en sistema documental en forma extemporánea.

6.5.3 RUTA INTERNA DE GESTIÓN DEL DOCUMENTO DE RESPUESTA. - PQRSD

Las respuestas a las peticiones quejas reclamos y sugerencias deberán tener la siguiente ruta interna para su trámite y gestión:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Radicación: El sistema confirma la recepción de la PQRSD generando un número de seguimiento del trámite.	Unidad de correspondencia- Gestión documental (Operador Postal)	Documento de Entrada Radicado N° 202205700043692(8233b862)
Clasificación de la PQRSD: Se procede: **1.** Clasificar según la naturaleza del radicado, teniendo en cuenta las definiciones establecidas en la normatividad legal vigente aplicable para PQRSD. **2.** Asignar términos de vencimiento por la ley 1755 de 2015. **3.** Definir el expediente y listado de series con sus tipos documentales (TRD), según el caso	Unidad de correspondencia- Gestión documental (Operador Postal)	Sistema de gestión documental (historial)
Distribución de documentos: Los documentos (PQRSD) serán asignados a las áreas en cabeza	Unidad de correspondencia- Gestión documental	Sistema de gestión documental (historial)

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
del Líder o responsable; teniendo en cuenta el tema de la solicitud.	(Operador Postal)	
Proyecto Oficio de Respuesta: El jefe del área será el responsable de gestionar internamente la respuesta, para ello podrá designar el trámite al gestor documental designado (servidor o contratista) con funciones definidas en su contrato para el trámite de PQRSD, quien realizará la gestión correspondiente de respuesta para su cierre.	Gestor documental (servidor, contratista) designado por jefe de área.	Sistema de gestión documental (historial)
Peticiones en escenario Virtual: El área designada por la entidad para el manejo de redes sociales tendrá que dar respuesta inmediata a las peticiones presentadas. Las peticiones que deban tener una respuesta y sean competencia de otras áreas, deberán radicarse en el correo de correspondencia dispuesto por la entidad correspondencia@rtvc.gov.co, para su trámite.	Gestor documental (servidor, contratista) designado por jefe de área.	Sistema de gestión documental (historial)
Firmas del documento: En cualquier caso, la respuesta a una PQRSD solo puede ser suscrita por los servidores o funcionarios de planta de RTVC S.A.S.	Servidor o funcionario de planta que sea jefe del área competente.	Documento respuesta de PQRSD. (Documento de salida).
Cierre del Flujo de trabajo: Para dar cierre al flujo de trabajo de la PQRSD tramitada en el Sistema, es decir, con el documento respuesta cargado en el ítem ***"Relacionados (respuestas y asociados)"*** y anexo de envío de respuesta al ciudadano; el Gestor documental	Gestor documental (servidor, contratista) designado por jefe de área. Mesa de servicio	Sistema de gestión documental (historial)

ACTIVIDAD RESPONSABLE DOCUMENTO O REGISTRO

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

deberá solicitar a través de la mesa de servicio la autorización para archivar el radicado mediante el punto de control aplicable por el área de Gestión Documental.		
Alertas de vencimiento: El Colaborador designado por la CRCA realizará seguimiento semanal a través de correo electrónico remitido a los responsables de generar respuestas a las PQRSD, próximas a vencer y vencidas.	Servidor, contratista profesional o contratista como apoyo técnico de la CRCA.	- Correos electrónicos Institucionales

NOTA. - La CRCA suscribe respuestas a PQRSD, relacionados con traslados por competencias a otras Entidades y/o a terceros. Para ello se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

- En el ejercicio de sus competencias, cada dependencia ejecuta las acciones administrativas correspondientes, observando los plazos máximos establecidos para garantizar una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes.

6.5.4 ASIGNACIÓN POR COMPETENCIA

a) Definidos los tiempos y el asunto de la PQRSD de respuesta, se procederá a asignar la solicitud al área competente y/o responsable para que continúe con el trámite y se emita la respuesta.

b) Los responsables de elaborar las respuestas a las peticiones presentadas ante RTVC S.A.S, serán: gerente, subgerentes, directores, coordinadores, servidores y contratistas que, por su competencia, funciones u obligaciones contractuales, tienen a cargo las dependencias que guarden relación directa con el tema o asunto de la petición presentada.

c) Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, esta quedará a cargo de la dependencia a la que le haya sido asignado mayor contenido dentro de la misma, quien velará por la articulación entre todas las respuestas o definirá el responsable de la consolidación. El término para resolverla es de carácter común para las áreas intervinientes.

d) La unidad de correspondencia -Gestión documental, radica y se reasigna cuando es procedente por la naturaleza de la petición, al área de mayor jerarquía que tenga asociada la mayor cantidad de responsabilidad en la respuesta de la PQRSD, y realiza la apertura del drive compartido para consolidación y trazabilidad entre las áreas de los insumos de la citada respuesta

e) En caso de que el servidor o contratista encargado de gestionar la PQRSD, determine que el tema no es de competencia del área, en el mismo acto o en un término que no supere un día (1) día hábil

a su asignación deberá informar al área de Unidad de correspondencia- Gestión Documental para su reasignación al área competente o solucionadora, dejando constancia del motivo en la plataforma.

f) Superados los dos (2) días hábiles de asignación del PQRSD al área por medio de Sistema de gestión documental, la misma tendrá que asumir la responsabilidad de su traslado al área competente cuando se identifique que no existe competencia.

g) No procede la devolución de la PQRSD a la Unidad de correspondencia - Gestión Documental después de transcurridos los dos (2) días desde su asignación. Será responsable de la omisión de sus funciones quien al segundo día desde su asignación tenía la responsabilidad de respuesta y cierre en sistema documental.

h) Cuando se trate de radicaciones con tiempos relacionados en el documento (órganos de control fiscal, político y otras autoridades) para su respuesta y no sea de la competencia del área, se deberá devolver a la Unidad de correspondencia- Gestión documental para su reasignación máximo 24 horas siguientes a su recibo.

6.5.5 PETICIONES INCOMPLETAS

En virtud del principio de eficacia, cuando el responsable de cada área a quien le fue asignada la PQRSD por sistema documental, constate que una petición ya radicada está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término de máximo de 30 días. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información faltante, comenzará a contar el término inicial para resolver de fondo la petición.

En caso de no corregirse o aclararse en el término señalado, se archivará la petición.

En ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

6.5.6 PETICIONES IRRESPETUOSAS, REITERATIVAS U OSCURAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Cuando las peticiones se realicen de forma reiterativa por el mismo asunto y peticionario, podrá anexarse el oficio de la respuesta de la última petición radicada como soporte de la gestión y archivarse, realizando salvedad de petición reiterada y anexo de oficio de salida anterior, de acuerdo con lineamientos adoptados por la entidad para cierre en sistema documental.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

6.5.7 PETICIONES PRESENTADAS POR MÁS DE 10 CIUDADANOS:

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Artículo 22, cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones con el mismo objeto, el área competente para resolverlas consolidará una única respuesta, que remitirá al Grupo de Comunicaciones para que se publique en la página web del de la entidad y al medio de notificación suministrado por cada uno de los peticionarios.

6.5.8 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

La entidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Para ello se tendrá en cuenta las siguientes situaciones:

- **a)** Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental.
- **b)** Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable.
- **c)** Si se trata de una petición presentada por un periodista.
- **d)** Si es presentada por un niño, niña o adolescente.
- **e)** Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario ceder el derecho de turno y resolver de forma prioritaria.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

6.5.9 PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

De acuerdo con la categorización para dar respuesta a las PQRSD, las peticiones entre autoridades son solicitudes formales que una entidad pública dirige a otra para requerir información, documentos o alguna intervención específica en un asunto de su competencia. Las entidades públicas, identificadas en el flujo de PQRSD en la entidad son: Congreso de la república de Colombia, Presidencia de la república, Entes de Control, Juzgados, Ministerios y otras autoridades.

6.5.10 TRÁMITE ESPECIAL DE DERECHOS DE PETICIÓN SEÑALADO POR LA LEY

En caso de que se determine un trámite especial para la posible petición a presentar ante RTVC S.A.S, se fijará en lugar visible al público los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones, que, conforme a la ley, tienen dicho trámite.

En caso de no existir un trámite especial se adoptará el trámite general señalado en los Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y en el presente manual.

6.5.11 PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO:

La no atención a las peticiones en los términos señalados para resolver las diferentes solicitudes, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario de RTVC S.A.S y normas concordantes.

En cumplimiento de las funciones establecidas en la ***Resolución 026 de 2021***, la Coordinación de Relación con el Ciudadano y Las Audiencias -adicional al seguimiento semanal de alertas realizado- presentará dentro de los dos (2) primeros días hábiles de cada mes un reporte al Subgerente de Soporte Corporativo, Coordinadores y Jefes de Oficina con la relación de incumplimiento de atención en términos de las peticiones recibidas en la Entidad del mes inmediatamente anterior.

El Subgerente de Soporte Corporativo, Coordinadores y Jefes de Oficina tendrán un día (1) hábil para revisar la información de radicados reportados e informar si sobre los mismos se realizó la gestión oportuna correspondiente, relacionando soporte de que las respuestas de salida fueron cargadas en el ítem ***"Relacionados (respuestas y asociados)"*** del Sistema de Gestión Documental, con el respectivo anexo de envío de respuesta al ciudadano. De no recibir respuesta por parte del área, se entenderá como aceptado el reporte remitido por la Coordinación.

Posterior a ello, la CRCA procederá a validar las respuestas allegadas por las áreas, y remitirá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes el reporte final del estado de solicitudes vencidas a la **Oficina de Control Interno Disciplinario**, para las medidas que considere pertinentes.

Nota: El servidor público competente para suscribir las respuestas a las peticiones, que se encuentre ausente temporalmente (vacaciones, incapacidad o licencia), la administración deberá designar a un funcionario que lo reemplace y por lo tanto estará autorizado para responder peticiones. La Coordinación de Talento Humano, debe informar el nombre del funcionario encargado temporal o definitivamente del área para la asignación de PQRSD.

6.5.12. RESERVA DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN SOLICITADA.

Serán de carácter reservado los documentos expresamente sometidos a esta condición en la Constitución Política o la ley y en especial los descritos en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en las normas que lo modifiquen o adicionen.

Hay dos tipos de informaciones reservadas; (i) la información pública clasificada y (ii) la información pública reservada.

La clasificada corresponde a aquella información directamente relacionada con un sujeto o persona, y en consecuencia, tiene que ver con el derecho a la intimidad. Tal como sucede con las historias clínicas, laboral, pensional, etc.

La reservada es información que tiene que ver con la protección del orden público. Esta información sometida a reserva tiene una temporalidad de 30 años.

La decisión que rechace la petición de información o de documentos sometidos a reserva <u>será motivada</u>, indicando en forma precisa las disposiciones legales en las cuales se sustenta y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno por la vía administrativa.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

Si la persona interesada insistiera en su petición de información o de documentos ante el funcionario que invoca la reserva, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este enviará a través de la Oficina Asesora de Jurídica la documentación correspondiente al Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca, quien decidirá en única instancia, dentro de los diez (10) días siguientes, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Este término se interrumpirá en los siguientes casos.

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar el conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

El carácter reservado de un documento **no será oponible a las autoridades judiciales y administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones**. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos e información que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en este artículo.

De conformidad con el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, en el procedimiento ordinario, **las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo**, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

6.5.13 CARACTERÍSTICAS Y CONTENIDO DE LAS RESPUESTAS.

De conformidad a lo dispuesto en la jurisprudencia, y reiterado por la Corte Constitucional, las respuestas a los derechos de petición deben cumplir con ciertos estándares que **garanticen su validez constitucional y el respeto del núcleo esencial de este derecho fundamental**.

Es recomendado que las autoridades tengan en cuenta las siguientes pautas al momento de elaborar una respuesta:

1. **Claridad**: La respuesta debe estar redactada en un lenguaje claro, sencillo y comprensible para cualquier ciudadano, evitando tecnicismos innecesarios o ambigüedades.
2. **Precisión**: Se debe responder de manera directa a lo solicitado, sin incluir información irrelevante ni recurrir a frases evasivas que diluyan el contenido de la respuesta.

3. **Congruencia**: La respuesta debe estar relacionada de forma coherente con la petición recibida. Esto implica que debe abordar exactamente el asunto planteado y no responder sobre temas diferentes o marginales.

4. **Consecuencia con el trámite previo**: Si la petición está vinculada a un procedimiento administrativo en curso o a actuaciones previas de la entidad, la respuesta debe hacer referencia a ese contexto. No basta con responder como si se tratara de una solicitud aislada; es necesario integrar la información pertinente sobre el estado del trámite o proceso al que pertenece.

5. **Respuesta de fondo**: Dar una respuesta de fondo no significa que la autoridad esté obligada a conceder lo solicitado, salvo en los casos en que se trate del derecho de acceso a la información pública (art. 74 de la Constitución Política). Sino que existe el deber constitucional de **entregar información clara, completa, veraz, actualizada y oportuna, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la ley** (ver Título III de la Ley 1712 de 2014).

6. **Cuando la entidad no es competente**: En caso de que la entidad no tenga competencia para dar respuesta de fondo a la petición, debe igualmente emitir una respuesta formal en la que informe al ciudadano sobre esta situación. Además, debe indicar cuál es la entidad competente

Implicaciones disciplinarias por no contestar o respuestas tardías: Cuando un funcionario público no atiende estas solicitudes en tiempo sin causa justificada, puede incurrir en falta disciplinaria conforme al Código Disciplinario Único (Ley 1952 de 2019). El desconocimiento de los términos del derecho de petición puede constituir falta grave o leve, dependiendo del tipo de culpabilidad, la calidad del servidor, del impacto público, entre otros criterios.

6.5.14 INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones

6.5.15 DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Si dentro del término de un (1) mes el interesado no satisface el requerimiento hecho RTVC S.A.S, se decretará por la entidad el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado.

6.5.16 DESISTIMIENTO EXPRESO

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, RTVC S.A.S, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada

6.5.17 CIERRE DE LA PQRSD Y FLUJO DE TRABAJO.

Con el fin de garantizar que el peticionario reciba la respuesta emitida por RTVC S.A.S a través del sistema Notificador documental el gestor documental responsable deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

a) Generar la respuesta desde el radicado inicialmente asignado (padre). No se debe crear un oficio

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

independiente.

b) Citar en el documento de salida el número del radicado de entrada**.**

c) Al ingresar el documento de respuesta en el sistema, el gestor documental debe verificar que este incluya la fecha de creación o expedición. Esta fecha puede coincidir con la de salida del sistema, o bien, entre ambas no deben transcurrir más de tres (3) días hábiles, En cualquier caso, la fecha de salida de la respuesta no puede exceder el plazo establecido para la PQRSD, según lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

d) El documento generado como respuesta debe contar con una firma electrónica o digital. Una vez cargada la respuesta debidamente firmada, y dar cierre con trámite adoptado por la entidad.

e) Se debe adjuntar en el módulo de respuesta la constancia de envío al peticionario (correo electrónico) para mantener la trazabilidad de la gestión y contar con evidencia en caso de que se presente una acción por presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

f) Cuando el peticionario haya seleccionado su correo electrónico como medio de respuesta, el responsable deberá cumplir con lo solicitado. En todo caso, la solicitud debe tener un registro de entrada asociado a un registro de salida en el sistema de gestión documental para garantizar el seguimiento.

6.5.18 SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER

Los términos señalados en la ley para resolver peticiones se suspenderán mientras se decide el impedimento de una autoridad, a petición del colaborador mismo o por recusación interpuesta ante el competente y por las causales del artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, que modifica el 30 de la Ley 1437 de 2011.

6.5.19 RADICACIONES INFORMATIVAS

Se considera radicación informativa y no será tratada como petición, toda aquella que contenga una información que no cuente con una petición clara y expresa de competencia de las áreas de la entidad o para traslado a terceros, la cual debe clasificarse como COMUNICACIÓN INFORMATIVA cambiando su clasificación en sistema documental; en estos casos que no existe respuesta a una comunicación no debe ser contabilizada como PQRSD para evitar el reporte erróneo en los informes presentados.

RECURSOS Y NOTIFICACIONES.

Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten en RTVC S.A.S, se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en los Capítulos V y VI de la Ley 1437 de 2011, modificada por la ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

6.5.21. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD.

El jefe o el responsable designado de las respectivas áreas funcionales de RTVC S.A.S, serán los responsables por la indebida atención de las peticiones repartidas debido a su competencia, y de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción

de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Las sanciones por la indebida atención de las peticiones serán aplicadas por la autoridad competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.

6.6. CAPACITACIONES

En cada vigencia se deberá incluir en el Plan Anual de Capacitaciones que lidera la Coordinación de Talento Humano, por lo menos una (1) capacitación sobre atributos de las PQRSD, en donde participen funcionarios y colaboradores de toda la entidad.

6.7. PETICIÓN EN LENGUAS NATIVAS.

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante RTVC S.A.S.

6.7.1 INTÉRPRETES Y TRÁMITE.

- Cómo la entidad no cuenta con intérpretes en su planta de personal, cuando se presente una petición de esa naturaleza, para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a solicitar al Ministerio de Cultura su colaboración para su posterior traducción y respuesta.

- Recibida la traducción, se procederá a dar trámite al interior de RTVC S.A.S, a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.

- Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.

- Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por el medio de comunicación señalado por éste.

6.8. DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

6.8.1 QUEJAS Y RECLAMOS.

Las quejas y reclamos son actuaciones de la ciudadanía de interés general o particular, que buscan mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles para ser más participativa la gestión pública.

En específico un reclamo es la manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

La queja se define como la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

6.8.2 TÉRMINOS DE CONTESTACIÓN

Para dar trámite a las quejas, reclamos y sugerencias, se cuenta con un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe o el canal que manifieste el peticionario, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conducto o bajo formalidad diferente.

Cuando el plazo se haya fijado en días, estos se entienden hábiles, para lo cual se suprimen los feriados, entre los cuales se encuentran los domingos, festivos y los sábados cuando la normatividad ha dictado una norma que los considere inhábiles.

6.8.3 REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Las quejas y reclamos pueden presentarse por cualquiera de los canales de atención dispuestos por RTVC S.A.S, puede ser: de manera personal, verbal, telefónico, escrita o por medio electrónicos; en cualquier modalidad debe contar con la siguiente información:

a) Número de radicación de la queja o reclamo, el cual deberá ser consecutivo.

b) Fecha de recepción de estas.

c) Origen de las quejas o reclamos: si fue información suministrada por un particular, por un funcionario o anónima.

d) Datos del quejoso o reclamante: Nombres y apellidos del identificado, NIT o número de cédula; dirección, teléfonos y correo electrónico.

e) Datos del denunciado: identificación del presunto implicado o de terceras personas también implicadas.

f) Relación de documentos y pruebas anexas a la queja o reclamo.

g) Relación de los hechos en que se fundamenta la queja o reclamo.

6.8.4 QUEJAS ANÓNIMAS

Para realizar una queja no es requisito la identificación de quien la realice, esta se informará y dará traslado de la solicitud a la dependencia que según los asuntos de su competencia deba asumirla, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la configuración de alguna falla, si es del caso.

En el evento de recibirse una queja anónima, con objeto claro, la Unidad de correspondencia-Gestión Documental, asignará a la Oficina de Control Interno Disciplinario, como órgano de control competente, desde donde deberá ser resuelta de fondo aplicando las reglas establecidas para tal fin.[5].

"La autoridad disciplinaria debe asumir las averiguaciones necesarias para establecer si un servidor público, contratista o colaborador pudo incurrir en falta disciplinaria y eso lo puede hacer de oficio o por información proveniente de cualquier medio que amerite credibilidad. Así, no importa si ese medio fue un anónimo; si éste es claro y concreto, la autoridad debe atender oficiosamente las diligencias necesarias para determinar si hubo una falta e individualizar a su presunto responsable".[6]

Ante el desconocimiento de una dirección física del peticionario, la entidad notificará la respuesta mediante aviso, siguiendo lo preceptuado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (correo electrónico, página web, y en todo caso en un lugar de acceso público de la entidad por el término de (5) días).

6.8.5. DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN.

En caso de presentarse una denuncia por posibles actos de corrupción a través los diferentes canales dispuestos , una vez recibida, se dará tratamiento de acuerdo manual denominado "Atención para posibles actos de corrupción" con código K-M-3, el cual cuenta con el procedimiento para la recepción, gestión y reporte de los posibles hechos o actuaciones en todos los niveles de la gestión financiera, misional, administrativa, presupuestal y contractual, donde se evidencie un riesgo de afectación o pérdida de recursos públicos y/o de bienes o intereses patrimoniales de naturaleza pública del orden nacional

Los posibles actos de corrupción, en RTVC S.A.S se rigen por lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 ***"****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.*

---

5 artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992

6 C.E. Sec. Segunda, Subsec. A, Sent. 11001-03-25-000-2010-00309-00 (2453-10), ago. 3/2017.

7

6.8.6 DENUNCIAS DE CARÁCTER DISCIPLINARIO.

En caso de presentarse una denuncia, una vez recibida, sí la misma es de carácter disciplinario, independientemente del canal de atención utilizado por el peticionario, la Unidad de correspondencia-Gestión documental, deberá:

a) Etiquetar la denuncia en el aplicativo como "Confidencial".

b) Dar traslado inmediato de denuncia a la Oficina de Control Disciplinario Interno, de lo cual informará al peticionario.

c) Informará a la Oficina de control interno, mediante el aplicativo de gestión documental y/o correo electrónico a la cuenta institucional de dicha dependencia, para su correspondiente reporte al

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

Sistema de Alertas del Control Interno.

Los procesos disciplinarios que se surten en RTVC S.A.S, a partir de marzo de 2022, se rigen a través de lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 y por la ley 2094 de 2021*"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"*

La Oficina de Control Disciplinario Interno Disciplinario una vez reciba denuncia, procederá a realizar el análisis respecto a la procedencia o no de iniciar la investigación, salvo que la competencia para conocer y adelantar la misma, esté asignada a otras autoridades y, sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, RTVC S.A.S tiene dispuestos los canales de comunicación, señalados en el Título 6° numeral 6.2 del presente Manual los cuales permiten a los grupos de valor y ciudadanía en general, mantener una interacción permanente con la entidad, como parte fundamental de la protección de sus derechos.

6.8.6.1. RESERVA DEL CONTENIDO DE LA DENUNCIA Y DE LA IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE

- La denuncia y la identidad del denunciante se deberán amparar por el principio de reserva, desde su recepción por parte de alguno de los canales de comunicación de RTVC S.A.S, hasta la culminación del proceso de atención de denuncia que se derive de éste.

- Se debe guardar la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardar la información personal del denunciante y denunciados[7].

[8] Ley 1581 de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015

[9] Una vez se registre la denuncia, se enviará al jefe o el responsable designado de las respectivas dependencias y áreas de RTVC S.A.S según su competencia, para que proceda a adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.

- Las denuncias serán tramitadas conforme los términos consagrados en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario - por la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad.

6.8.7. REMISIÓN POR COMPETENCIA Y COMPULSA DE COPIAS CON DESTINO A LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

En caso de presentarse queja o denuncia con connotaciones de carácter penal, independientemente del canal de atención utilizado por el peticionario, quejoso o denunciante, la Unidad de correspondencia - Gestión documental inmediatamente le dará traslado a la Oficina Asesora Jurídica, para realizar la

remisión por competencia a la Fiscalía General de la Nación, la cual deberá informar al quejoso, peticionario o denunciante esta situación.

La Oficina de Control Disciplinario Interno en caso de evidenciar en el transcurso de la investigación situaciones que estén descritas en la ley penal como delito, procederá a compulsar las copias ante la Fiscalía General de la Nación, para que adelante la actuación correspondiente.

6.9. DE LA SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN (TRÁMITE ESPECIAL).

La rectificación es un derecho fundamental, garantizado por el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia, Una solicitud de rectificación es un medio para corregir información incorrecta o inexacta que se ha divulgado al público, ya sea a través de medios de comunicación, entidades gubernamentales o individuos. Este derecho faculta a una persona o entidad a pedir que se corrija o se aclare información que considere falsa o confusa, con el propósito de subsanar cualquier perjuicio a su imagen o a los intereses que puedan verse afectados.

6.9.1 PROCEDIMIENTO DE LA SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN.

Para que una solicitud de rectificación sea válida, debe cumplir con los siguientes criterios:

- **Identificación del solicitante:** La persona afectada o su representante debe presentar la solicitud de manera formal.
- **Especificación del contenido inexacto:** Se debe indicar con claridad cuál es la información errónea o falsa.
- **Argumentación de la afectación:** Es necesario demostrar cómo la información difundida afecta los derechos del solicitante.
- **Petición expresa de rectificación:** Debe solicitarse explícitamente la corrección de la información.

6.9.2 OBLIGACIONES DE RTVC S.A.S SOBRE LA RECTIFICACIÓN.

RTVC S.A.S Sistema de Medios Públicos de acuerdo con la jurisprudencia, tiene la obligación de atender la solicitud de rectificación bajo las siguientes condiciones:

- Evaluar la veracidad de la información publicada.
- Responder la solicitud en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.
- En caso de que proceda la solicitud, publicar la rectificación en un espacio similar al utilizado para la información original, garantizando condiciones de equidad.

“Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

6.9.3. RESPONSABLE DE RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN

La dependencia que haya utilizado información presuntamente incorrecta ante un tercero será la responsable de tramitar la solicitud de rectificación presentada por el afectado.

6.10. DE LA SUPERVIGILANCIA DEL DERECHO DE PETICIÓN POR PARTE DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. (TRÁMITE ESPECIAL)

Cuando los ciudadanos recurren al Ministerio Público debido a omisiones o retrasos en el cumplimiento de las normativas sobre el derecho de petición, esta entidad se encarga de solicitar a las entidades o particulares correspondientes que proporcionen respuesta a las peticiones y que se las comuniquen a los interesados.

Este mecanismo de protección está diseñado para que los ciudadanos puedan solicitar la intervención de un grupo especializado del Ministerio Público, con el objetivo de asegurar la defensa de sus derechos en situaciones donde las entidades receptoras de peticiones, quejas y reclamos excedan los plazos legales establecidos para dar respuesta.

6.10.1 PROCEDIMIENTO EN CASO DE PRESENTARSE LA SUPERVIGILANCIA DEL DERECHO DE PETICIÓN POR PARTE DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Una vez notificada la entidad del procedimiento de Supervigilancia deberá revisar la trazabilidad de la PQRSD estableciendo:

- **a.** Fecha de radicación.
- **b.** Tipo de solicitud.
- **c.** Reparto interno.
- **d.** funcionario o contratista responsable de resolver.
- **e.** Estado actual de la PQRSD.
- **f.** Motivos por los cuales no se ha resuelto

El área encargada procederá a contestar el requerimiento de la *PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN* con la información arriba señalada además de poner en conocimiento a la oficina de Control Interno Disciplinario de la situación.

Se resolverá la PQRSD en los términos establecidos por la ley y entregará copia de la respuesta a la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Como ya se describe, la responsabilidad del trámite de respuesta recaerá en el área encargada de resolver la PQRSD, si es necesario podrá solicitar apoyo de otras áreas con el fin de dar cumplimiento al requerimiento.

6.11. DEL VALOR DE REPRODUCCIÓN DE LAS FOTOCOPIAS

6.11.1 SOLICITUD DE FOTOCOPIAS.

Toda persona interesada podrá solicitar ante RTVC S.A.S, por escrito, vía e-mail o verbalmente, la expedición de fotocopias de documentos que no hagan parte de la información reservada de los archivos de la entidad.

6.11.2 VALOR DE LAS FOTOCOPIAS.

El costo de las fotocopias se establecerá de acuerdo con el valor de referencia del mercado y las disposiciones establecidas para tal fin por RTVC S.A.S.

Una vez cancelado el valor de las fotocopias, y acreditado el pago en RTVC S.A.S, se expedirán las mismas.

6.12. RESPONSABILIDADES DISCIPLINARIAS

6.12.1. RESPONSABILIDAD POR NO CONTESTAR PQRSD

La atención o respuesta de PQRSD por fuera del término legal o de información incompleta o por fuera de los canales institucionales puede ser objeto de sanción disciplinaria de conformidad con los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015 y de los artículos 38 y 39 del Código General Disciplinario.

Conforme a lo anterior, se conmina a funcionarios y contratistas de la entidad a dar respuesta a las PQRSD dentro de los términos legales y por medio de los canales institucionales para su seguimiento y trazabilidad.

Así mismo, en caso de que por la omisión en la contestación de una PQRSD la entidad genere a un solicitante un daño antijurídico por el cual sea demandada y condenada la entidad, el funcionario o contratista encargado podrá ser vinculado al proceso ya sea en llamamiento en garantía con fines de repetición o por medio de la acción de repetición.

6.13. DISPOSICIONES FINALES

6.13.1 PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS.

La CRCA expedirá un informe trimestral para socializar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 y el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentado por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015 y Resolución 0421 del 21 de diciembre 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 RTVC S.A.S, – adoptado mediante Resolución 147 del 13 de abril de 2018.

6.13.2 PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

Los procedimientos administrativos, regulados por normas especiales, se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan, adicionen o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

6.13.3 ASPECTOS NO PREVISTOS.

Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

7.1 RESPONSABILIDADES Y ROLES DE LA COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS Y LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA- GESTIÓN DOCUMENTAL

7.1.1 INTEGRACIÓN

En cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, RTVC S.A.S, mediante la Resolución 0265 de 2021, creó la CRCA, asignada a la Subgerencia de Soporte Corporativo. Esta área estratégica tiene como responsabilidad la implementación y gestión de las políticas de relacionamiento entre el Estado y el ciudadano, según los lineamientos establecidos por el DAFP, entre los cuales destacan: transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y servicio al ciudadano.
En este contexto, el liderazgo del proceso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se ha asignado a CRCA. Este proceso es fundamental para garantizar que servidores y contratistas de RTVC S.A.S ejecuten de manera eficiente las actividades relacionadas con la recepción, registro, análisis, direccionamiento y monitoreo de la respuesta oportuna a las PQRSD, fortaleciendo así el cumplimiento normativo y la calidad del servicio a la ciudadanía.

7.1.2 FUNCIONES

En el contexto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), las funciones asignadas a la CRCA están reguladas por la Resolución 265 de 2021 y las funciones del área de la Unidad de correspondencia- Gestión documental estarán reguladas por la Resolución No. 019 de 2022. Estas funciones podrán ser ajustadas conforme a las directrices institucionales, así como a las políticas y procedimientos vigentes, de acuerdo con el modelo de gestión que se adopte. Todo ello con el fin de asegurar una administración eficiente y coherente con los objetivos estratégicos de la entidad, en cumplimiento de los principios de legalidad.

7.1.3 DISTINCIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

De acuerdo con las directrices Institucionales, los roles asignados a las áreas líderes del proceso tienen la siguiente distinción:

- El rol de radicador, clasificador y asignador de PQRSD a las diferentes áreas de la entidad estará a cargo de la ***Unidad de Correspondencia -Gestión Documental.***

- La **CRCA** tendrá como función el traslado de PQRSD a terceros, realizando trámite y gestión de acuerdo con los lineamientos adoptados por la entidad.

- El seguimiento de alertas tempranas semanales y vencimientos de las PQRSD asignadas a las áreas será responsabilidad de **La Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias**; así como la presentación de los informes trimestrales de PQRSD.

7.2 RESPONSABILIDADES DE SERVIDORES Y CONTRATISTAS DE RTVC S.A.S

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y la Ley 1437 de 2011, y la Ley 1755 de 2015, todos los servidores, contratistas y colaboradores de **RTVC S.A.S.**, tienen la responsabilidad:

a) Revisar diariamente las bandejas de entradas de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para su respectiva gestión.

b) Elaborar la respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias asignadas atendiendo calidad en su presentación con pronunciamiento de fondo, de manera precisa, en lenguaje claro y congruente acorde con lo solicitado.

c) Las solicitudes se responden dentro de los tiempos señalados en el aplicativo, el cual deberá atender los términos de Ley establecidos para la contestación de PQRSD.

d) Velar por el uso adecuado del aplicativo, conservando la asociación del documento de entrada con el de salida para mantener la trazabilidad de la solicitud.

e) El profesional (servidor o contratista) designado por el jefe del área como **Gestor documental** será el responsable de tramitar internamente la PQRSD y gestionar la respuesta en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, asegurando el cierre de flujo de trabajo de conformidad con lo establecido en el numeral

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Se adiciona el numeral 6.8.5 Denuncias por posibles actos de corrupción. Se ajustan los tiempos referentes al trámite de reportes de fallas del numeral 6.5.2. Se cambió nombre del manual, por lo cual se designa un nuevo código.	Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias	17/12/2025

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
	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

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión.