1. **OBJETIVO:** Atender y dar respuesta de manera oportuna y eficaz a los diferentes requerimientos (PQRSD) que ingresen a la empresa por medio de los distintos canales de contacto que esta dispone, de tal forma, que a su vez se pueda medir la satisfacción del ciudadano o usuario.

2. **ALCANCE:** El proceso aplica desde que se recibe la PQRSD, se realiza la asignación mediante la herramienta establecida por la entidad, se da respuesta al remitente, se consolida hasta su publicación del informe de la encuesta de satisfacción al ciudadano.

3. **DEFINICIONES Y TÉRMINOS:**

Termino	Definición
Anónimo	Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinante, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. (Resolución 343 del 2026)
Ciudadano	Es el consumidor de los contenidos creados, producidos, realizados, transportados y/o emitidos por la entidad.
Denuncia	Mecanismo a través del cual los cuidadnos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la empresa
Felicitación	Manifestación de un(a) ciudadano (a) en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
Petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades con motivos de interés general o particular y a obtener su pronta respuesta.
Peticiones en otra lengua nativa	PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante los puntos de contacto, o las divisiones de gestión de asistencia al cliente, o los grupos internos de trabajo de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, o la ventanilla única de correspondencia, o la dependencia que haga sus veces de la RTVC. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su

Termino	Definición
	presentación, radicación y constancia. Si RTVC no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta. (Decreto 1166 del 2016).
PQRSD	Corresponde a la abreviatura de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias
Queja	Manifestación verbal o escrita de insatisfacción o inconformidad presentada por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de uno o varios servidores públicos de la entidad en el desarrollo de sus funciones.
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 solicitud. [1]
Sugerencia	Manifestación de una opinión, idea, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
Inicio				
1	Recibir la solicitud del ciudadano	Recibir la solicitud del ciudadano, a través de los canales definidos por RTVC para ingresar su PQRSD. Los canales habilitados son: · Línea gratuita 018000123414 ·Línea para personas sordas: 2200703	Coordinador de gestión de PQRSD	PQRSD por los canales establecidos

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		·Correo electrónico peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co ·Presencial Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos - Avenida Eldorado Cr. 45 # 26-33 Bogotá, Colombia. ·Chat dispuesto en la página Web (horario de atención: lunes de 9:30 a.m. a 12:00 m.) ·Formulario de solicitud de PQRSD alojado en la página Web de RTVC. Nota: En cuanto al canal presencial, la oficina de atención al ciudadano en virtud de la situación presentada por el COVID - 19, obedece a las disposiciones normativas con respecto a los protocolos de bioseguridad.		
2	Registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO	Registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para la radicación de documentos. Una vez se realiza el registro, se genera un radicado único y un código de verificación con el cual el usuario o ciudadano puede consultar el estado de su PQRSD en la página web en el link http://orfeo.rtvc.gov.co/pqrd/fconpqrd.php	Coordinador de gestión de PQRSD	Documentos cargados en ORFEO
3	Clasificar por tipología según el asunto de la PQRSD	Clasificar por tipología según el asunto de la PQRSD Nota: Dentro de la Resolución 069 de 2021 por medio de la cual se adopta y se actualiza el manual de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, y se dictan otras disposiciones. Se encuentra la información relacionada a la tipología de solicitud.	Coordinador de gestión de PQRSD	ORFEO

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
4	¿La Solución o la respuesta requiere Intervención de otras áreas? Si no se requiere intervención de otras áreas, **continuar con el numeral 5** Si se requiere intervención de otras áreas, **continuar con el numeral 6**			
5	Responder los requerimientos	Responder los requerimientos por el ciudadano o usuario. Las respuestas entregadas hacen referencia a temas como: publicidad, hojas de vida, campañas, traslados por competencias, entre otros. Continuar con la actividad No. 10. Desde la cuenta de correo de atención al ciudadano se invita al ciudadano remitente a contestar o diligenciar el formulario de encuesta de satisfacción.	Coordinador de gestión de PQRSD	Correo electrónico u oficio (OrfeoGov) Banner de opinión por correo electrónico
6	Asignar el tiempo de ley para emitir solución o respuesta	Asignar el tiempo de ley para emitir solución o respuesta en términos de ley para la respuesta a la PQRSD. Esto de realiza a través de la herramienta disponible en RTVC (OrfeoGov).	Coordinador de gestión de PQRSD	Sistema Documental ORFEOGov
7	Informar y reasignar por el sistema Documental Orfeo la PQRSD al área competente	Informar y reasignar por el sistema Documental Orfeo la PQRSD al área competente para dar trámite al requerimiento dentro del tiempo establecido por ley. Nota: La solicitud es compartida con el asistente o colaborador administrativo o delegado del jefe o área, quien también informa las tareas asignadas y pendientes en el sistema documental ORFEO.	Coordinador de gestión de PQRSD	Histórico de Orfeo
8	Revisar en la bandeja de entrada de Orfeo el radicado asignado	Revisar en la bandeja de entrada de Orfeo el radicado asignado, para verificar la existencia de una PQRSD asignada para dar respuesta. Nota: La persona asignada por el área informa del trámite que se debe realizar al interior de esta.	Coordinadores o Jefes de Área o Delegados por el área	Histórico de ORFEO

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
9	Proyectar y enviar respuesta al ciudadano	Proyectar y enviar respuesta al ciudadano, haciendo uso de las plantillas asignadas para oficios y memorandos disponibles en ORFEO en los tiempos establecidos para ello. Igualmente, se envía la respuesta por el mismo medio por el que llegó (correo electrónico y/o por correspondencia). Todas las respuestas a las PQRSD deberán ser cargadas al Orfeo. Nota 1: Independientemente del medio en que ingreso la PQRSD la respuesta debe entregarse en las plantillas que ofrece ORFEO siguiendo el paso a paso de la Circular 010 de 2018. Nota 2: En caso de requerir una ampliación de tiempo para entregar la respuesta, el área encargada le debe informar al ciudadano o usuario.	Coordinadores o Jefes de Área o Delegados por el área	Respuesta en Orfeo
10	Realizar informe de la encuesta de satisfacción al	Realizar informe de la encuesta de satisfacción al ciudadano correspondiente a los resultados obtenidos de acuerdo con la encuesta aplicada al ciudadano.	Coordinador de gestión d e PQRSD	Informe de la encuesta de percepción
11	Solicitar la Publicación del informe de satisfacción	Solicitar la publicación del informe de satisfacción en la página Web, en la sección de Atención al Ciudadano, sea divulgado el informe de la encuesta de satisfacción del periodo a reportar.	Coordinador de gestión de PQRSD	Correo electrónico de solicitud
12	Publicar el informe de satisfacción	Publicar el informe de satisfacción de la encuesta de satisfacción en la página Web de la entidad.	Profesional Universitario de comunicaciones	Informe de la encuesta de satisfacción en la página Web de la entidad.
Fin				

Control de Cambios

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