1. **OBJETIVO:** Fomentar la creación y evolución de espacios de diálogo ciudadano y transparencia para potenciar la influencia de los grupos de interés en las decisiones públicas y mejorar el desempeño institucional.

2. **ALCANCE:** Comienza con la evaluación del actual estado de participación y rendición de cuentas, y concluye con la entrega de respuestas y la evaluación de los resultados del proceso.

3. **DEFINICIONES:**

| Termino | Definición |
|---|---|
| **Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano** | Conjunto de actividades que se implementan para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía respecto de la oferta institucional. |
| **Participación Ciudadana** | Derecho fundamental, que permite que la ciudadanía intervenga en el ámbito de lo público y en su cotidianidad mediante ejercicios permanentes de deliberación, concertación y coexistencia con las instituciones del Estado. |
| **Mecanismos de Participación** | Medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político |
| **Rendición de Cuentas** | Espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía |

4. **DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:**

**4.1. Desarrollo del proceso de segundo nivel:**

| # | Nombre de la Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Documentos y Registros Relacionados |
|---|---|---|---|---|
| | **FORMULACIÓN** | | | |
| | Inicio | | | |
| 1 | Establecer y/o definir los objetivos de la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas. | Establecer y/o definir los objetivos de la Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano y vincularlos con la planeación institucional correspondiente a la vigencia en curso. | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano |
| 2 | Identificar las actividades que involucran | Identificar y clasificar, en colaboración con las áreas misionales y de apoyo a la | Coordinador de Gestión de Relación con el | Formato de programación y seguimiento a actividades de |

| # | Nombre de la Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Documentos y Registros Relacionados |
|---|---|---|---|---|
| | procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas | gestión, las metas y actividades de cada área, considerando la influencia de los grupos de valor caracterizados, mediante sesiones de trabajo. Estas metas y actividades serán organizadas según las distintas fases del ciclo de gestión: diagnóstico, formulación, implementación y evaluación | Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces - Jefes de Oficina Directores Coordinadores de los procesos misionales y apoyo | participación ciudadana y rendición de cuentas<br><br>Formato de Asistencia a Reuniones |
| 3 | Identificar los principales mecanismos, medios y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas | Identificar los mecanismos, medios y espacios para fomentar el diálogo con los ciudadanos o grupos de interés, así como los aquellos que se utilizarán para llevar a cabo las actividades en cada una de sus fases, asegurando que estos medios estén en condiciones adecuadas.<br><br>**Nota 1:** Las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas están incluidas en la estrategia de Anual de Atención y servicio al ciudadano | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano |
| 4 | P.C. Verificar la participación de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés | Verificar si los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas que se encuentran programadas. | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Formato de programación y seguimiento a actividades de participación ciudadana diligenciado |
| 5 | Presentar los componentes de Participación Ciudadana y rendición de cuentas para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los componentes de Participación Ciudadana y rendición de cuentas en el marco de la aprobación del PAAC. | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces – Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

| # | Nombre de la Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Documentos y Registros Relacionados |
|---|---|---|---|---|
| 6 | Divulgar la Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano | Divulgar la estrategia anual definida, con el apoyo de las dependencias y acompañar en la implementación de la estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde la planeación, desarrollo y cierre.<br><br>**Nota 1:** Las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas están incluidas en la estrategia de Anual de Atención y servicio al ciudadano | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces – Coordinador de Gestión de Comunicaciones o quien haga sus veces | Registros de la divulgación Publicación en página web oficial. /Sección de Transparencia. |
| ¿La Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano requiere ajustes?<br>Si, Continue en la **actividad 7**<br>No, Continue en la **actividad 8** | | | | |
| 7 | Ajustar la Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano de acuerdo con las observaciones. | Ajustar de acuerdo con las observaciones recibidas por distintos canales, según aplique, e informar a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados, si hay lugar a ello.<br><br>**Nota 1:** Las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas están incluidas en la estrategia de Anual de Atención y servicio al ciudadano | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano ajustada |
| 8 | Publicar la Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano en la página web | La publicación se realiza en página web en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces – Coordinador de Gestión de Comunicaciones o quien haga sus veces | Publicación en página web, sección Transparencia. |
| **Fin.** | | | | |

| # | Nombre de la Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Documentos y Registros Relacionados |
|---|---|---|---|---|
| **EJECUCIÓN** | | | | |
| | **Inicio** | | | |
| 1 | Elaborar cronograma | Elaborar y/o consolidar el cronograma las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, detallando fechas, invitados, responsables y la información general del evento. | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Cronograma de actividades de participación ciudadana (PDF) |
| 2 | Solicitar publicación Cronograma | Solicitar publicación del cronograma en el menú participa de la página web de la entidad | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces – Coordinador de Gestión de Comunicaciones o quien haga sus veces | Publicación en página Web, en el Menú Participa |
| 3 | Preparar la información de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas. | Preparar la información que se entregará en el desarrollo de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, según aplique (cumplimiento de metas, gestión, acciones de mejoramiento, contratación, garantía de derechos y cumplimiento de compromisos de paz, entre otros).<br><br>Además de la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de ésta, según aplique. | Jefes de Oficina Directores Coordinadores de los procesos misionales y apoyo | N/A |
| 4 | Convocar a los ciudadanos, usuarios y grupos de | Convocar a través de los medios definidos, a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor, a participar en las actividades | Jefes de Oficina Directores Coordinadores de los procesos | Pieza gráfica o propuesta presentada por cada una de las áreas misionales, en el cronograma. |

| # | Nombre de la Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Documentos y Registros Relacionados |
|---|---|---|---|---|
| | interés | definidas. | misionales y apoyo – Coordinador de Gestión de Comunicaciones o quien haga sus veces | |
| 5 | Desarrollar las actividades definidas en la Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano | Desarrollar las actividades programadas.<br>Diligencia el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo a la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía. | Jefes de Oficina Directores Coordinadores de los procesos misionales y apoyo | Correo electrónico de reporte |
| **Fin** | | | | |
| **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN** | | | | |
| | **Inicio** | | | |
| ¿Se requiere hacer Seguimiento a la Estrategia Anual de Atención y servicio al ciudadano?<br>Si, continue en la **actividad 1**<br>No, continue en la **actividad 3** | | | | |
| 1 | Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas | Solicitar el reporte de ejecución clasificando la información e identificando tendencias de las actividades programadas, para facilitar su comprensión y la toma de decisiones.<br><br>**Nota 1:** Las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas están incluidas en la estrategia de Anual de Atención y servicio al ciudadano | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Reportes de las actividades desarrolladas o Formato de programación y seguimiento a actividades de participación ciudadana diligenciado en la sección de seguimiento. Evidencias entregadas por las áreas. |
| 2 | Publicar los resultados del ejercicio de la participación ciudadana y rendición de cuentas. | Publicar en la página web el informe consolidado de los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión.<br><br>**Nota 1:** Las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas están incluidas en la estrategia de Anual de | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces – Coordinador de Gestión de | Publicación en página web |

| # | Nombre de la Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable | Documentos y Registros Relacionados |
|---|---|---|---|---|
| | | Atención y servicio al ciudadano<br><br>****Aquí Termina el proceso**** | Comunicaciones o quien haga sus veces | |
| 3 | P.C. Evaluar los resultados de las actividades | Realizar informe de evaluación de las actividades de participación y rendición de cuentas.<br><br>**Nota 1:** Las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas están incluidas en la estrategia de Anual de Atención y servicio al ciudadano | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Informe de evaluación de las actividades de participación y rendición de cuentas |
| 4 | Documentar las lecciones aprendidas | Identificar y documentar las lecciones aprendidas a las que haya lugar. | Coordinador de Gestión de Relación con el Ciudadano y las Audiencias o quien haga sus veces | Evaluación anual/Informe que contiene un capítulo sobre lecciones aprendidas. |
| 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 |