

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 1 de 21

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

RTVC SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS

**COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL
CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS**

AÑO 2026

 Sistema de Medios Públicos	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
ALCANCE.....	3
OBJETIVO	4
MARCO NORMATIVO	5
MARCO TEORICO.....	7
ANÁLISIS DE CONTEXTO	8
CONTEXTO ESTRATEGICO	10
PROCESO DE FORMULACIÓN	18
CRONOGRAMA.....	19
SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	20
COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	21
ANEXOS	21
CONTROL DE CAMBIOS	21



	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 3 de 21

INTRODUCCIÓN

La relación entre las entidades públicas y los ciudadanos es fundamental para garantizar la transparencia, la confianza y la efectividad en la gestión pública y la consolidación de un Estado Abierto. Bajo esta línea, se debe avanzar en la construcción de una nueva forma de gobernanza, donde las diferentes Entidades Públicas trabajen coordinadamente con los ciudadanos y grupos de interés permitiéndoles interactuar de forma efectiva en los siguientes escenarios: i. Consultar información pública; ii. Hacer trámites o acceder a servicios de la entidad pública; iii. Radicar denuncias, interponer quejas, reclamos o exigir cuentas a la entidad pública; iv. Generar propuestas y/o recomendaciones a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

RTVC Sistema de Medios Públicos está comprometido con la consolidación de un Estado Abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en las diferentes etapas y escenarios de la gestión pública. Por tal razón, formula este documento denominado Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano, que tiene como finalidad la integración de los requerimientos, acciones e iniciativas que se establecen en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – en adelante MIPG – en cuanto a la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, así como la Estrategia denominada Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción (relacionada con el fortalecimiento institucional y buen manejo de los recursos); que permiten alcanzar el propósito de mejorar continuamente la relación de RTVC con los ciudadanos y grupo de interés.

ALCANCE

La presente Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano aplica a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad, a las subgerencias, coordinaciones, áreas misionales y oficinas, así como transversal a todos los procesos de RTVC.

Todos adquieren el compromiso de identificar acciones que contribuyan a la construcción de los Planes de Acción de la Estrategia, aportar a su medición y aplicar los manuales, procedimientos, lineamientos y participar en las actividades y acciones programadas que lo involucren. Lo anterior permitirá lograr una entidad más cercana al ciudadano y grupos de interés, así como un mayor involucramiento de ellos a participar en la gestión de la entidad y en el desarrollo de control social.



	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 4 de 21

OBJETIVO

Formular e implementar una Estrategia integral para fortalecer la relación con el ciudadano y grupos de interés en RTVC Sistema de medios Públicos, que permiten lograr el propósito de mejorar continuamente la relación con los ciudadanos y grupo de interés, facilitándoles el acceder a la información pública, fortaleciendo los canales de comunicación, promoviendo actividades y espacios para su participación en la gestión institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular los Planes de Acción de las cuatro políticas que fortalezcan la relación Estado – Ciudadano y la transparencia en la gestión pública.
- Establecer y mejorar los mecanismos de comunicación directa entre la RTVC y los ciudadanos, garantizando un flujo constante de información.
- Implementar espacios y herramientas que permitan a los ciudadanos expresar sus opiniones, inquietudes y propuestas en procesos de toma de decisiones relevantes para la entidad, favoreciendo una administración pública más inclusiva.
- Desarrollar sistemas de divulgación clara y accesible sobre la gestión de recursos, los resultados alcanzados y las políticas implementadas, promoviendo una cultura de rendición de cuentas ante la ciudadanía.
- Realizar campañas de sensibilización y formación para que tanto los funcionarios y colaboradores comprendan los principios de lenguaje claro, enfoque diferencias, territorial y étnico, accesibilidad, como los ciudadanos, promoviendo una convivencia armónica y respetuosa.



 Sistema de Medios Públicos	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 5 de 21

MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan las normas que fundamentan las Políticas de MIPG descritas en el acápite anterior:

I. Constitución Política Colombiana 1991

- **Artículos 2o.** *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 123.** *Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...).*
- **Artículo 209.** *La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (...).*

II. Leyes

- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011**, “Por el cual se dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- **Ley 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- **Ley 2052 de 2020**, “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 2195 de 2022**, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.



	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 6 de 21

III. CONPES

- **CONPES 3549 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- **CONPES 4070 de 2021.** Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto.

IV. Decretos

- **Decreto Ley 019 de 2012,** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*
- **Decreto Ley 2106 de 2019,** *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*
- **Decreto 230 de 2021,** *“Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”*

V. Resoluciones

- **Resolución 1519 de 2021,** *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*
- **Resolución 455 de 2021,** *“Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”*
- **Resolución 0418 de 2022,** *“Por medio de la cual se adopta el Manual de procedimiento de Atención de Peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC SAS y deroga la resolución No. 069 del 10 de marzo de 2021”*

VI. Circulares

- **Circular 100-010 de agosto de 2021,** con Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

VII. Lineamientos

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V5 2023. DAFP.
- Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” se encuentran las orientaciones para facilitar la implementación de la política 2020. DAFP.
- Guía metodológica para la racionalización de trámites. DAFP.
- Modelo Único de Rendición de cuentas. (caja de herramientas diseñada por el DAFP)
- Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública - Versión 1 - Mayo 2021.

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 7 de 21

MARCO TEORICO

Las siguientes definiciones son tomadas del **CONPES 4070 de 2021** - *Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto*:

- **Colaboración:** Entendida como el involucramiento y compromiso de los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo para resolver conjuntamente problemas públicos.
- **Diálogo:** No es una simple conversación, sino de un acto moral de reconocimiento (Arendt, 1993). De ahí la necesidad de que las decisiones públicas sean resultado de una discusión abierta que exponga los argumentos de los distintos sujetos de una sociedad.
- **La integridad Pública:** La OCDE afirma que la integridad pública se refiere al constante alineamiento y apropiación de valores éticos, principios y normas compartidas, para proteger y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2017b). En este sentido, desde un enfoque individual, la integridad se encuentra altamente determinada por el comportamiento ético a nivel personal.
- **Legalidad:** Se centra en garantizar que los distintos actores del Estado y la sociedad apropien reglas comunes que contribuyan a la generación de confianza, particularmente, fortaleciendo la lucha contra la corrupción. En este sentido, se busca impactar en comportamientos o hábitos que permitan revertir riesgos y prácticas corruptas.
- **La innovación pública:** Constituye un catalizador para el Estado abierto. Esto, debido a que logra generar acciones institucionales, impulsando cambios en las relaciones entre los gobiernos y la ciudadanía con el fin de diseñar instrumentos que aporten a una transformación cultural y desarrollo de nuevas capacidades (Zurbriggen, 2020).
- **Transparencia y acceso a la información:** Es un el derecho fundamental reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 13, y desarrollado en Colombia mediante la Ley Estatutaria 1712 de 2014. De acuerdo con este, la existencia de la información bajo control de los sujetos obligados a transparentarla puede ser conocida por cualquier persona, y su acceso también es público, con algunas excepciones contempladas en la referida Ley (Artículo 4). En complemento, el derecho de acceso a la información alude a la totalidad de la información disponible que es producida por entidades de todos los niveles de gobierno en ejercicio de sus funciones financiadas por recursos públicos.

De igual forma, se contempla las definiciones del glosario dispuesto en la página Web de RTVC, <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-terminos>



 Sistema de Medios Públicos	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 8 de 21

ANÁLISIS DE CONTEXTO

De acuerdo con el **artículo 17¹ de la Ley 2052 de 2020** y los lineamientos de la **Política de Atención al Ciudadano** emitidos por el *Departamento Administrativo de la Función Pública (2020)*, el área que en la Entidad lidera la Estrategia de Relacionamento con el Ciudadano, es la **Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias – en adelante CRCA** –, quien es responsable de orientar las políticas de: “*Servicio al ciudadano, Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la gestión*”.

Asimismo, es importante precisar que:

- La **Política de Servicio al Ciudadano** se trabaja con la *Coordinación de Talento Humano, la Coordinación de Comunicaciones y la Coordinación de Gestión Documental*.
- La **Política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción**, debe trabajarse de manera articulada con la *Coordinación de Planeación, la Coordinación de Talento Humano, la Coordinación de Comunicaciones, la Coordinación de TI y la Coordinación de Gestión Documental*.
- La **Política de Racionalización de trámites**, se trabaja con la *Coordinación de Planeación, la Coordinación de TI y las áreas misionales*.
- Y por último, la **Política de Participación Ciudadana en la gestión pública** se trabaja con la *Coordinación de Planeación y las áreas misionales*.

En todo caso, la implementación de las actividades necesarias para consolidar la Relación Estado - Ciudadano requiere la colaboración, apoyo y ejecución de todas las áreas misionales y de apoyo al interior de RTVC y sus seis marcas: *Señal Colombia, Canal Institucional, Radio Nacional de Colombia, Radiónica, Señal memoria y RTVCPlay*.

DIMENSIONES Y POLÍTICAS MIPG

La presente estrategia contribuye al fortalecimiento de una (1) dimensión, dos (2) enfoques y cuatro (4) Políticas, de conformidad con lo establecido en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, a saber:

- **Dimensión 3: Gestión con valores para resultados**

Esta dimensión facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, contando con el talento humano disponible en la entidad².

¹ **ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.** En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano (...).

² Manual Operativo MIPG V5. Marzo de 2023. Departamento administrativo de la Función Pública # 26 - 33

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 9 de 21

La dimensión de gestión con valores promueve la relación Estado-ciudadano con una perspectiva de Estado abierto en la gestión pública como una forma de relacionamiento entre RTVC y los ciudadanos y grupos de interés para fortalecer la lucha contra la corrupción, el control social, la participación ciudadana y la gestión de la entidad, entre otros.

Para operativizar esta dimensión se desarrollan las siguientes políticas que fortalecen el Estado abierto:

- *Política de Servicio al Ciudadano*, cuyo propósito es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado³.
- *Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites*, su finalidad es facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado⁴.
- *Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*, la cual tiene como propósito orientar a las entidades para que garanticen la incidencia y contribución efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación -incluyendo la Rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas

El segundo enfoque de esta dimensión está relacionado con fortalecer la gestión institucional y el buen manejo de los recursos y para esta estrategia se incorpora la siguiente política:

- *Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*, busca articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública⁵

³ Ibidem.

⁴ Manual Operativo MIPG V5. Marzo de 2023. Departamento administrativo de la Función Pública

⁵ Ibidem



	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 10 de 21

CONTEXTO ESTRATEGICO

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO, CARACTERIZACION E INFORMES

La herramienta de autodiagnóstico constituye un instrumento de autoevaluación, diseñado para que las entidades públicas establezcan el estado de avance en la implementación de las diferentes políticas que conforman el **Modelo Integrado de Gestión y desempeño (MIPG)**. De acuerdo con los resultados de los autodiagnósticos se deben establecer medidas y acciones de planeación para alcanzar un mejoramiento continuo.

El objetivo central del autodiagnóstico es el análisis periódico de los procesos y resultados de la gestión, con el fin de identificar acciones de mejora, y promover la autoevaluación y el aprendizaje.

A continuación, se describe los resultados de los autodiagnósticos realizados en RTVC en el mes de Noviembre - Diciembre de 2025, a las políticas relacionadas en esta estrategia:

 modelo integrado de planeación y gestión	
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	84,8

 modelo integrado de planeación y gestión	
AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN TRÁMITES	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	90,0

 modelo integrado de planeación y gestión	
AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	87,6

 modelo integrado de planeación y gestión	
AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	92,9

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 11 de 21

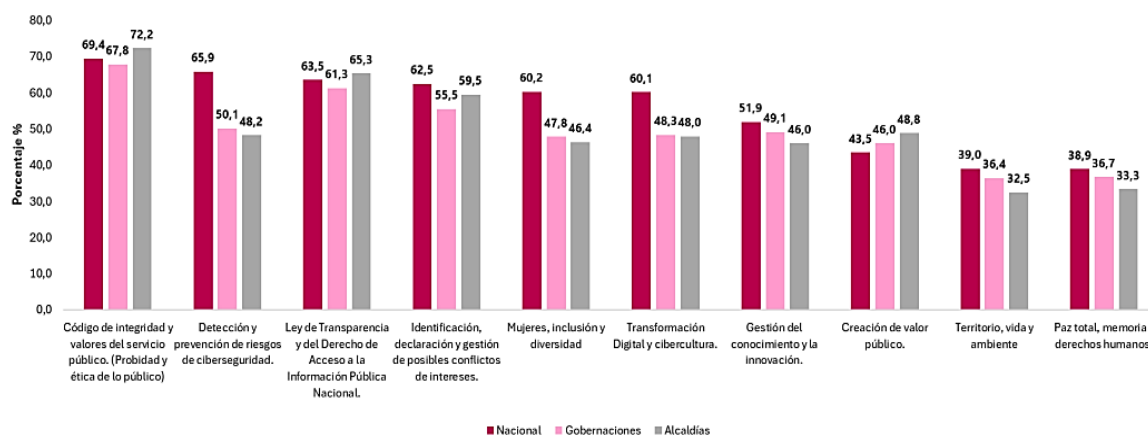
Una vez realizado los autodiagnósticos de las Políticas mencionadas, RTVC tiene el propósito de fortalecer aquellos aspectos que en los resultados evidencian una baja puntuación en las actividades evaluadas.

La caracterización de los ciudadanos y grupos de interés de RTVC es otro insumo que se evalúa para formular la *Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía* de la entidad, la cual considera sus necesidades, expectativas, prioridades, así como sus requerimientos de información, la disposición de espacios de participación y rendición de cuentas los cuales son necesarios que habilite la entidad para facilitar el control social y la efectiva interacción con la administración pública. Este análisis facilita la segmentación de la población, lo que a su vez permite la implementación de políticas y acciones de comunicación dirigidas al interés de ciudadanos y grupos.

La caracterización, que contribuye a la formulación de esta estrategia toma como referencia el **Informe resultado de la Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI)** aplicada por el *Departamento Nacional de Estadística (DANE)*. Esta encuesta dirigida a los servidores públicos de entidades del orden nacional indaga sobre la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre el ambiente y el desempeño de las entidades a las que prestan sus servicios, a partir de su experiencia laboral y personal durante los últimos doce meses.

Como lo describe la **gráfica No.1** el porcentaje de servidores(as) que recibieron capacitaciones sobre *Código de integralidad, Ley de transparencia y derecho al acceso a la información pública*, así como en temas de *Declaración proactiva de conflicto de interés* es del 69,4%, 63,5% y 62,5% respectivamente.

Gráfica 1. Porcentaje de servidores(as) que recibieron capacitación en los siguientes temas durante los últimos doce meses
Total orden nacional, gobernaciones, alcaldías.
2025



Fuente: DANE, EDI – EDID 2025.

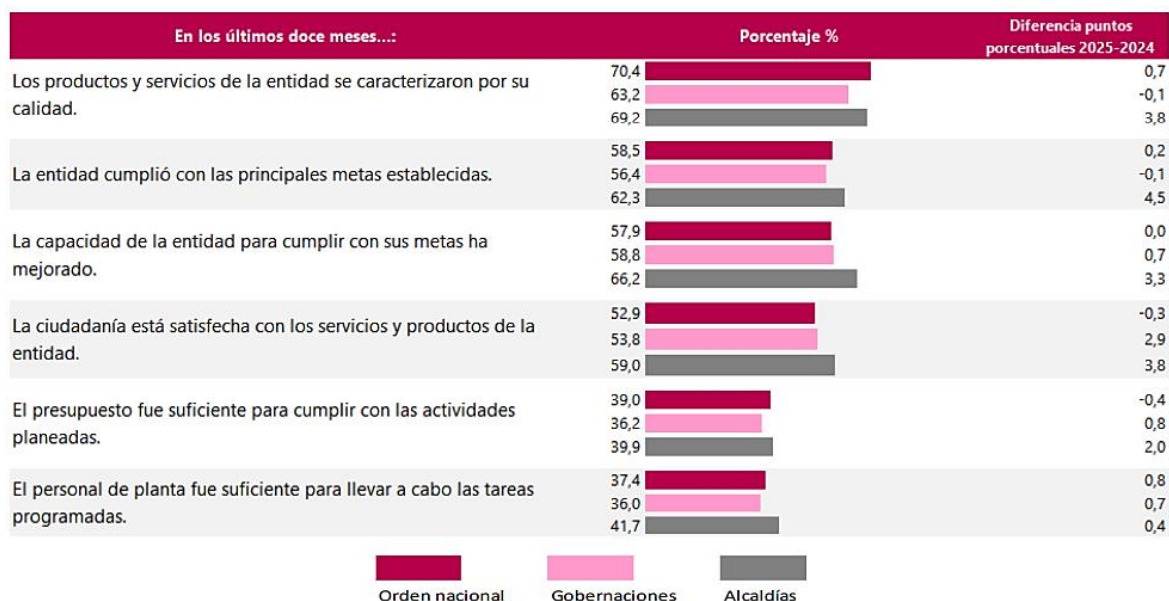
Población de referencia: 64.435 servidores del orden nacional; 10.374 gobernaciones; 10.941 alcaldías

Nota: Incluye respuesta Si.

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 12 de 21

En la **gráfica No.2** se evidencia que el 52,9% de los servidores del nivel nacional consideran que la ciudadanía está satisfecha con los servicios y productos de la entidad.

Gráfica 2. Porcentaje de servidores(as) que están de acuerdo con los siguientes enunciados sobre la gestión de la entidad.
Total orden nacional, gobernaciones, alcaldías.
2025



Fuente: DANE, EDI – EDID 2025.

Población de referencia: 64.435 servidores del orden nacional; 10.374 gobernaciones, 10.941 alcaldías

Nota: Se incluye respuesta totalmente de acuerdo y de acuerdo

En relación con la participación de servidores (as) en acciones de rendición de cuentas como lo muestra la **gráfica No.3** en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el 44,2% de los servidores (as) han participado en estos espacios:

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 13 de 21

Gráfica No. 3. Porcentaje de servidores(as) que conocieron o participaron en alguna acción de rendición de cuentas de su entidad, en los últimos doce meses, por sector administrativo.

**Total orden nacional y sectores administrativos.
2025**

Porcentaje de servidores que conoció o participó en alguna acción de rendición de cuentas realizada por su entidad en los últimos doce meses	Porcentaje %	Diferencia puntos porcentuales 2025-2024
Corporaciones autónomas regionales y de desarrollo sostenible	55,7	0,1
Igualdad y género	53,9	14,3
Vivienda, Ciudad y Territorio	52,5	21,0
Entes universitarios autónomos	50,8	3,3
Rama Legislativa	50,3	-8,8
Deporte	47,6	11,0
Educación Nacional	47,6	-1,3
Cultura	46,7	7,9
Planeación	45,8	5,1
Función Pública	44,3	2,9
Salud y Protección Social	44,3	-1,3
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	44,2	7,0
Justicia y del Derecho	43,7	2,9
Organización Electoral	43,2	18,7
Presidencia de la República	43,2	0,5
Comercio Industria y Turismo	40,7	2,5
Agricultura y Desarrollo Rural	40,2	-3,6
Ambiente y Desarrollo Sostenible	38,5	-8,0
Total Nacional	38,2	1,8
Interior	37,8	9,8
Ciencia y Tecnología	37,5	9,5
Organismos de Control	37,3	-6,1
Hacienda y Crédito Público	36,6	2,7
Defensa Nacional	36,2	2,4
Estadísticas	35,8	7,0
Transporte	35,3	4,3
Minas y Energía	33,7	6,5
Inclusión Social y Reconciliación	30,7	5,3
Trabajo	28,2	-1,0
Rama Judicial	21,8	0,5
Relaciones Exteriores	18,2	0,4
Organismos Autónomos	15,2	-4,0

Fuente: DANE, EDI – EDID 2025.

Población de referencia: 64.435 servidores del orden nacional.

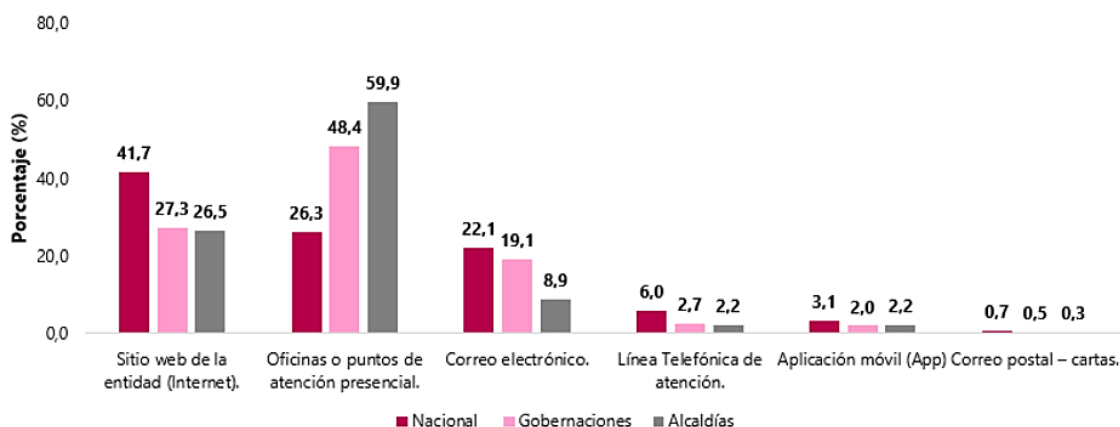
Nota: Se incluye respuesta Si

De acuerdo con los servidores (as) de nivel nacional encuestados, el canal que prefiere la ciudadanía es el sitio web de la entidad con el 41,7%, seguido de las oficinas o puntos de atención presencial con el 26,3% y por correo electrónico 22,1%. (**grafica No.4**)

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 14 de 21

Gráfica No. 4. Porcentaje de servidores según el canal de atención que consideran es el preferido por la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad.

**Total orden nacional, gobernaciones, alcaldías.
2025**



Fuente: DANE, EDI – EDID 2025.

Población de referencia: 64.435 servidores del orden nacional; 10.374 gobernaciones, 10.941 alcaldías

Nota: Opción de respuesta única.

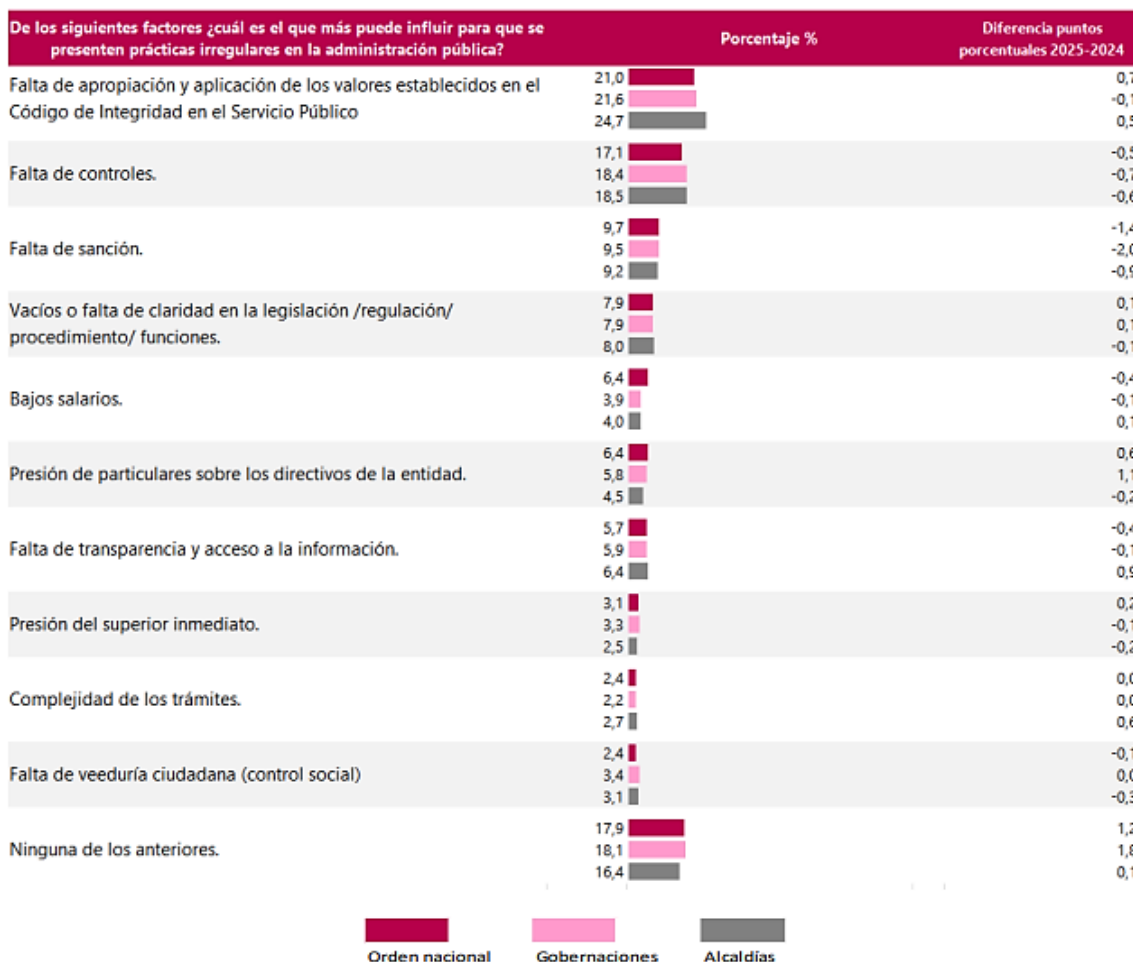
El principal factor identificado, que más influye para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública según los servidores (as) del nivel nacional, es la falta de apropiación y aplicación de los valores establecidos en el código de integralidad, y la falta de controles con el 21,0% y 17,1% respectivamente como se puede observar en el **gráfica No. 5:**



	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 15 de 21

Gráfica No. 5. Porcentaje de servidores(as) según factores que más influyen para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública.

**Total orden nacional, gobernaciones, alcaldías
2025**



Fuente: DANE, EDI – EDID 2025.

Población de referencia: 64.435 servidores del orden nacional; 10.374 gobernaciones, 10.941 alcaldías

Nota: Opción de respuesta única.

Revisados los insumos descritos anteriormente y de acuerdo con los temas evidenciados y los grupos de interés identificados se programarán en la estrategia actividades que respondan a estas necesidades de información y formación de funcionarios y colaboradores.

La matriz **DOFA** para la formulación de la estrategia se construyó con base en los resultados obtenidos en estas políticas mediante la aplicación del FURAG, así como los respectivos autodiagnósticos, lo cual permite identificar los factores clave que debe trabajar RTVC para fortalecer el relacionamiento con el ciudadano:

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 16 de 21

Tabla No. 1
Matriz DOFA - Políticas de Relacionamento con el Ciudadano

Debilidades (Aspectos internos de la organización)	Oportunidades (Factores externos)
1. Falta de contacto directo con ciudadanos: Muchas áreas no tienen contacto con los ciudadanos y grupos de valores. 2. En la implementación de mejoras tecnológicas en la prestación del trámite. 3. En la actualización de las secciones de transparencia, participación y atención al ciudadano. 4. Caracterización insuficiente de ciudadanos y grupos de interés: No cuenta con caracterización de sus ciudadanos y grupos de interés para todos sus servicios, actividades y programas. 5. En la recopilación y análisis de los datos sobre la percepción de los ciudadanos y grupos de interés, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas. 6. Cambios frecuentes dentro de la entidad en servidores y contratistas. 7. Falta de repositorio de información, para conocer, en muchos casos, las acciones y trabajos históricos. 8. En dar respuestas oportunas y de fondo en la PQRS. 9. En la identificación y difusión de información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización. 10. En lo dispuesto en la NTC 6047 sobre condiciones de acceso a las instalaciones físicas. 11. En la socialización en los espacios de Comité Institucional de Gestión y Desempeño, las falencias existentes en referencia a transparencia activa. 12. En que toda persona nueva en la entidad reciba una capacitación introductoria antes del inicio de sus actividades sobre el uso y manejo del acceso a la información que debe ser pública en página web. 13. En capacitación a sus funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014. 14. En la construcción, implementación y aprobación por medio de acto administrativo el Programa de Gestión Documental de la entidad.	1. Mayor impulso al control social. Incentivar a los ciudadanos y grupos de interés a participar con compromiso y hacer seguimiento activo a las entidades públicas 2. Los ciudadanos reconocen la importancia de la entidad y sus servicios 3. Normatividad y políticas que impulsan las mejoras en el relacionamiento con el ciudadano 4. Evaluación de la gestión de las entidades públicas a través del FURAG que permite que las mismas fortalezcan aspectos medidos con esta herramienta.
Fortalezas (Aspectos internos positivos)	Amenazas (Factores externos que pueden representar riesgos o dificultades)
1. RTVC adopta un enfoque de Estado abierto en su gestión, promoviendo la construcción de confianza en los términos del CONPES 4070 de 2021 2. RTVC cuenta con funcionarios comprometidos: Personal dispuesto a contribuir con la mejora en la atención a los ciudadanos y grupos de interés.	1. Desconfianza ciudadana: La falta de contacto directo con los ciudadanos y grupos de interés puede generar molestias y posible desconfianza en la gestión de la entidad reduciendo la imagen positiva con la que actualmente cuenta.



Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**



Teléfonos: (+57)(601) 2200700
Línea gratuita nacional: 018000123414
Línea preferencial para personas sordas: (+57)(601) 2200703

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 17 de 21

3. Implementa mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la entidad y los resultados de la consulta ciudadana, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos. 4. Realiza diagnósticos para identificar sus debilidades con relación al acceso físico y virtual de sus grupos de interés. 5. Las Políticas de MIPG se han implementado a través de los años de acuerdo con los lineamientos del DAFP. 6. Creación de más espacios de participación presenciales y virtuales: Oportunidad para involucrar a diferentes marcas y hacer una buena caracterización de ciudadanos y grupos de interés.	2. Baja participación de los ciudadanos y grupos de interés en actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, pese a las convocatorias que se realizan. 3. Cambios frecuentes en el gobierno nacional. 4. Inconformidad de los peticionarios por demoras, incumplimientos y respuestas a sus PQRS.
---	--

OBJETIVO ESTRATEGICO

La presente estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía se enmarca en el siguiente contexto:

Tabla No. 2
Objetivo estratégico - Políticas de Relacionamento con el Ciudadano

Objetivo Estratégico Asociado	Dimensión(es) MIPG	Política(s) MIPG	Proceso
Objetivo No. 5: Potenciar la gestión organizacional y empresarial de la RTVC a través de la eficiencia de los procesos, la innovación, buenas prácticas y el desarrollo de las capacidades del talento humano.	Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación	Servicio al Ciudadano Racionalización de trámites Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Relacionamento con la Ciudadanía

 Sistema de Medios Públicos	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 18 de 21

PROCESO DE FORMULACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA

I. Relacionamento con el Ciudadano en la Política de Servicio al Ciudadano

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía que formula e implementa RTVC, se define en el marco de lo establecido en el **CONPES 3785 de 2020 - Política Nacional de Servicio al Ciudadano**, el documento de **Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano DAFP 2020**, y los **Lineamientos de la Política de servicio al ciudadano**; por lo que, con base en ello, establece las actividades suscritas en el respectivo Plan de acción de la política. **(Ver Anexo No. 1)**

II. Relacionamento con el ciudadano en la Política de Simplificación y Racionalización de Trámites

RTVC revisa en cada vigencia la necesidad de simplificar, optimizar o automatizar trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) dentro de la entidad, con el objetivo de darle cumplimiento a lo establecido en la política y normatividad vigente. Es por ello por lo que, la Entidad adelantará acciones para identificar posibles procedimientos administrativos dentro de su oferta de servicios que sean susceptibles de mejora, de conformidad con lo formulado en el Plan de acción de la Política. **(Ver Anexo No. 2)**

III. Relacionamento con el ciudadano en la Política de Participación Ciudadana

La participación ciudadana es el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población⁶ y participar en todo el ciclo de la gestión pública.

La **Ley 1757 de 2015** establece las directrices frente a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, lineamientos sobre los cuales se formula el plan de acción de la Política. **(Ver Anexo No. 3)**

IV. Relacionamento con el Ciudadano en la Política de Transparencia y Acceso a la información Pública

La Constitución Política de Colombia, en su **artículo 74**, reconoce el derecho fundamental de los ciudadanos a acceder a la información pública, salvo en aquellos casos en que esta esté sujeta a restricciones legales. Este derecho ha sido desarrollado por la **Ley 1712 de 2014**, también conocida como la **Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional**, la cual establece las bases para la gestión y divulgación de la información pública por parte de las entidades públicas y sujetos obligados.

⁶ <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/2291525/Presentacion-politica-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf/4155df62-0e21-d0e0-01c5-a1dee18a9015?version=1.1&t=1599139421620>. Consultado el 10 de enero 2025

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026
		Página: Página 19 de 21

Asimismo, la **Ley 1581 de 2012**, que regula la protección de datos personales, complementa este marco normativo al garantizar que la información pública se maneje respetando los derechos individuales.

Es por ello por lo que, la *Política de transparencia y acceso a la información pública* es un componente fundamental del Estado abierto, orientada a garantizar que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a la información y participar activamente en la gestión pública.

Así las cosas, RTVC promueve la transparencia en la administración pública, asegurando que la información relevante sobre su funcionamiento esté disponible para todos los ciudadanos y grupos de interés en condiciones de acceso, lenguaje claro, abierta y que permita su usabilidad; lineamientos que se ejecutan a través de la implementación de las actividades formuladas en el plan de acción de la Política. **(Ver Anexo No. 4)**

EVALUACIÓN Y AJUSTES DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO

La Oficina de Relación con el Ciudadano y las Audiencias realizará frecuentemente evaluación de la estrategia de Relacionamento de la Ciudadanía y como resultado de esta, los ajustes que se consideren pertinente con el objetivo de contribuir a fortalecer la relación Estado – Ciudadano.

CRONOGRAMA

Como se mencionó, esta *Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía*, se formula teniendo en cuenta cuatro políticas de gestión y desempeño institucional, por lo que, lo invitamos a consultar los anexos correspondientes al cronograma de actividades previstos en los respectivos Planes para la vigencia 2026:

- **Política de Servicio al Ciudadano:** Consultar Anexo No. 1.
- **Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites:** Consultar Anexo No. 2.
- **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** Consultar Anexo No. 3.
- **Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción:** Consultar Anexo No. 4.

	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 20 de 21

SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente indicador, tiene como finalidad medir el nivel de cumplimiento de la **Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía**, a través de la ejecución de las actividades formuladas en los respectivos Planes de acción, a saber:

- Servicio al Ciudadano.
- Racionalización de Trámites.
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Tabla No. 3
Indicador Estrategia De Relacionamento Con El Ciudadano

Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Tipología
Porcentaje de Implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadano	Cuatrimestral	100 %	Eficacia

Tabla No. 4
Escala de Medición del Indicador

Estado de avance	Descripción
SATISFACTORIO	100%
MEDIO	90 %
BAJO	70 %

Observaciones y/o Notas Adicionales:

- Para la(s) actividad(es) que no se ejecute(n) en el cuatrimestre definido inicialmente, esta(s) se podrá(n) realizar en el cuatrimestre siguiente o en el cuatrimestre que se considere pertinente, siempre y cuando no sobrepase la vigencia actual, dada la clasificación acumulativa del indicador.
- Si se presenta algún tipo de restricción que impida la ejecución normal de una actividad, esta podrá ser reemplazada por otra actividad extraordinaria o que ya se encuentre definida en el plan de trabajo, siempre que se mantenga el número de actividades programadas.
- Si se presenta algún tipo de restricción que impida la ejecución normal de una actividad, esta podrá combinarse con otra actividad que se encuentre definida en el plan de trabajo, supeditado a que se evidencie el resultado esperado de las dos actividades.

 Sistema de Medios Públicos	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Código: RC-S-2
	PLAN	Versión: 1
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Fecha: 26/02/2026 Página: Página 21 de 21

COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Los canales de comunicación y de divulgación de la **Estrategia de Participación ciudadana y de Rendición de Cuentas**, así como su anexo, Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, se realizará a través de la página Web de RTVC en el botón de **TRANSPARENCIA**.

ANEXOS

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía:

- Anexo No. 1. Plan de Acción Estrategia del Servicio al Ciudadano
- Anexo No. 2. Plan de Acción Estrategia de Racionalización de Trámites
- Anexo No. 3. Plan de Acción Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Anexo No. 4. Plan de Acción Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de ajuste	Área Productora	Fecha de publicación
01	Versión inicial	Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias	19 de Febrero de 2026