

Bogotá, Marzo 2025

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO RTVC SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS

COORDINACIÓN DE RELACIÓN CON EL
CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE	5
3. OBJETIVO GENERAL.....	5
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
4.1. Formular el Plan de Acción de las cuatro políticas que fortalezcan la relación Estado – Ciudadano y la transparencia en la gestión pública.....	6
4.2. Fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos.....	6
4.3. Promover la participación ciudadana en la toma de decisiones.....	6
4.4. Garantizar la rendición de cuentas y la transparencia.....	6
4.5. Fomentar el lenguaje claro y la cultura del buen trato.....	6
4.6. Fortalecer el control social.....	6
4.7. Mejorar o simplificar otros procedimientos administrativos.....	6
4.8. Evaluar y ajustar la estrategia de relación con el ciudadano.....	6
5. RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	7
6. DIMENSIONES Y POLÍTICAS MIPG	7
7. MARCO NORMATIVO.....	9
7.1. Constitución Política Colombiana 1991,.....	9
7.2. Leyes	9
7.3. CONPES.....	10
7.4. Decretos	10
7.5. Resoluciones	10
7.6. Circulares.....	11
7.7. Lineamientos.....	11
8. MARCO TEÓRICO	11
9. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO, CARACTERIZACION E INFORMES	14
10. CONTEXTO ESTRATEGICO	24
11. RIESGOS	24
12. CANALES EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	25
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	27



14. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA	27
14.1. Relacionamiento con el Ciudadano en la Política de Servicio al Ciudadano	27
14.2. Relacionamiento con el ciudadano en la Política de Simplificación y Racionalización de Trámites	28
14.3. Relacionamiento con el ciudadano en la Política de Participación Ciudadana	29
14.4. Relacionamiento con el Ciudadano en la Política de Transparencia y Acceso a la información Pública	30
15. EVALUACIÓN Y AJUSTES	31
16. ANEXOS	31



1. 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 la línea de Estado Abierto 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 cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de interés interactúa con una misma entidad: i. Consulta información pública; ii. Haciendo trámites o accede a servicios de la entidad pública; iii. Haciendo denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública; iv. Haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público¹.

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 (MIPG) en cuanto a la relacionadas con la Relación Estado – Ciudadano que abarcan, para esta estrategia, 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 política relacionada con el fortalecimiento institucional y buen manejo de los recursos, para esta estrategia denominada Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción que permiten alcanzar el propósito de mejorar continuamente la relación de RTVC con los ciudadanos y grupo de interés, permitiéndoles acceder a toda la información, actividades y espacios que les facilite una efectiva participación en la gestión de la entidad.

¹ Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano año 2020. DAFP



2. ALCANCE

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano que presenta RTVC en este documento es 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 del Plan de Acción de la estrategia, aportar a su medición y aplicar los manuales, guías, 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 y un mayor involucramiento de ellos a participar en la gestión de la entidad y en el desarrollo de control social que permite la mejora continua de RTVC.

3. OBJETIVO GENERAL

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 de RTVC con los ciudadanos y grupo de interés, facilitándoles el acceder a toda la información pública, fortaleciendo los canales de comunicación, promoviendo actividades y espacios para su participación en la gestión de la entidad, fomenta la transparencia y ética pública en la entidad, contribuyendo así a mejorar la calidad de los servicios y la confianza de la ciudadanía.



4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 4.1. **Formular el Plan de Acción de las cuatro políticas que fortalezcan la relación Estado – Ciudadano y la transparencia en la gestión pública.**
- 4.2. **Fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos:** Establecer y mejorar los mecanismos de comunicación directa entre la RTVC y los ciudadanos, garantizando un flujo constante de información.
- 4.3. **Promover la participación ciudadana en la toma de decisiones:** 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.
- 4.4. **Garantizar la rendición de cuentas y la transparencia:** 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.
- 4.5. **Fomentar el lenguaje claro y la cultura del buen trato:** Realizar campañas de sensibilización y formación para que tanto los funcionarios y colaboradores comprendan los principios de lenguaje claro, enfoque de diferencias, territorial y étnico, accesibilidad, como los ciudadanos, promoviendo una convivencia armónica y respetuosa.
- 4.6. **Fortalecer el control social** mediante laboratorios de simplificación, acciones de rendición de cuentas, diálogo con la ciudadanía para el entendimiento de sus necesidades y expectativas y entrega de información de interés general.
- 4.7. **Mejorar o simplificar otros procedimientos administrativos**
- 4.8. **Evaluar y ajustar la estrategia de relación con el ciudadano:** Establecer mecanismos de evaluación periódica para medir la efectividad de la estrategia y realizar ajustes necesarios que optimicen los procesos de interacción entre la entidad y los ciudadanos.



5. RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

De acuerdo con el artículo 17² 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 lidera la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano, en el caso de RTVC, es la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, quien tiene a su cargo orientar las políticas de la relación Estado – Ciudadano; Servicio al ciudadano, Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la gestión.

La política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, se trabaja con la Coordinación de Planeación, la Coordinación de Talento Humano, la oficina de Control Interno, La Coordinación de Comunicaciones, la Coordinación de TI y la Coordinación de Gestión Documental. La política de Servicio al Ciudadano se trabaja con Coordinación de Talento Humano, la Coordinación de Comunicaciones y la Coordinación de Gestión Documental. La política de Racionalización de trámites se trabaja con la Coordinación de Planeación y la Coordinación de TI y las áreas misionales. La política de Participación Ciudadana en la gestión pública se trabaja con la Coordinación de Planeación y 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.*

6. DIMENSIONES Y POLÍTICAS MIPG

La presente estrategia contribuye al fortalecimiento de un (1) dimensiones (2 enfoques) y 4 Políticas conforme lo establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) así:

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

² **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 (...).



implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y contando con el talento humano disponible en la entidad³.

La dimensión de gestión con valores en uno de sus enfoques 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 cuatro 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 Estado⁴.
- **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 Estado⁵.
- **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** 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 buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública⁶

³ Manual Operativo MIPG V5. Marzo de 2023. Departamento administrativo de la Función Pública

⁴ Ibidem.

⁵ Manual Operativo MIPG V5. Marzo de 2023. Departamento administrativo de la Función Pública

⁶ Ibidem



7. MARCO NORMATIVO

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

7.1. 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 (...).*

ARTICULO 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 (...)*

ARTICULO 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 (...)*

7.2. 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”.

7.3. 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.

7.4. 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"

7.5. 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”



7.6. Circulares

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

7.7. 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

8. MARCO TEÓRICO

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.

Las siguientes definiciones son tomadas del glosario dispuesto en la página Web de RTVC, <https://www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-terminos>:

Accesibilidad: Es la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes.

Accesibilidad Web: Son las condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales por parte de los sujetos obligados para que puedan ser utilizados por la mayoría de los ciudadanos independientemente de sus condiciones tecnológicas o del ambiente, e incluyendo a las personas con discapacidad.

Asertividad: Es un estilo de comunicación mediante el cual una persona es capaz de expresar sus opiniones, siendo amable, y teniendo en cuenta la opinión de los demás. Es una habilidad social donde se respeta, al mismo tiempo, los derechos de los demás.

Atención al Ciudadano: Es un concepto fundamental en cualquier sociedad, ya que implica el compromiso de las autoridades y entidades públicas de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. Se refiere a la capacidad de las instituciones de escuchar, entender y resolver las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y efectiva.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro de reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Barreras Físicas: Se entiende a todas aquellas trabas, irregularidades y obstáculos físicos que limiten o impidan la libertad o movimiento de las personas.

Buenas Prácticas: Se trata de actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad, sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades.



Canales de Atención: Son los medios y espacios que los ciudadanos, servidores y contratistas utilizan para realizar trámites, solicitudes de servicios, obtener información, orientación o asistencia relacionada con el funcionamiento de la entidad y del estado en general.

CRCA: Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

Enfoque Diferencial: Es la visión de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad física o mental, que lleva para tener en cuenta sus expectativas, sus creencias, sus capacidades, sus prácticas cotidianas y sus formas de comprender el mundo y relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades. El enfoque también es importante porque permite el reconocimiento de las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que enfrentan estas personas o grupos.

Grupos de Interés: Son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la estrategia, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.

Lenguas Nativas: Se entiende por lenguas nativas las actualmente en uso, 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 Rrom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Ley 1381 de 2010).

Lenguaje Claro: Estilo de redacción simple y eficiente que ayuda a las personas entender con facilidad lo escrito. tiene que ver con poner primero al lector: descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos. Donde el lector pueda entender un documento escrito en lenguaje comprensible desde la primera vez que lo lee.

Peticiones: Las peticiones de documentos y de información que hace un ciudadano (a) se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

OPAS: Otros procedimientos administrativos

Rendición de Cuentas: Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

RTVC: Radio Televisión Nacional de Colombia, Sistema de Medios Públicos



9. 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 que arroja esos 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, también promueve la autoevaluación y el aprendizaje.

A continuación, se describe los resultados de los autodiagnósticos realizados en RTVC en el mes de octubre - diciembre de 2024, a las políticas relacionadas en esta estrategia:

	AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Puntaje final 98,9
---	--	-------------------------------------

	AUTODIAGNÓSTICO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Puntaje final 97,4
--	--	-------------------------------------

	AUTODIAGNÓSTICO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Puntaje final 83,5
---	---	-------------------------------------

	AUTODIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Puntaje final 80,1
---	--	-------------------------------------

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

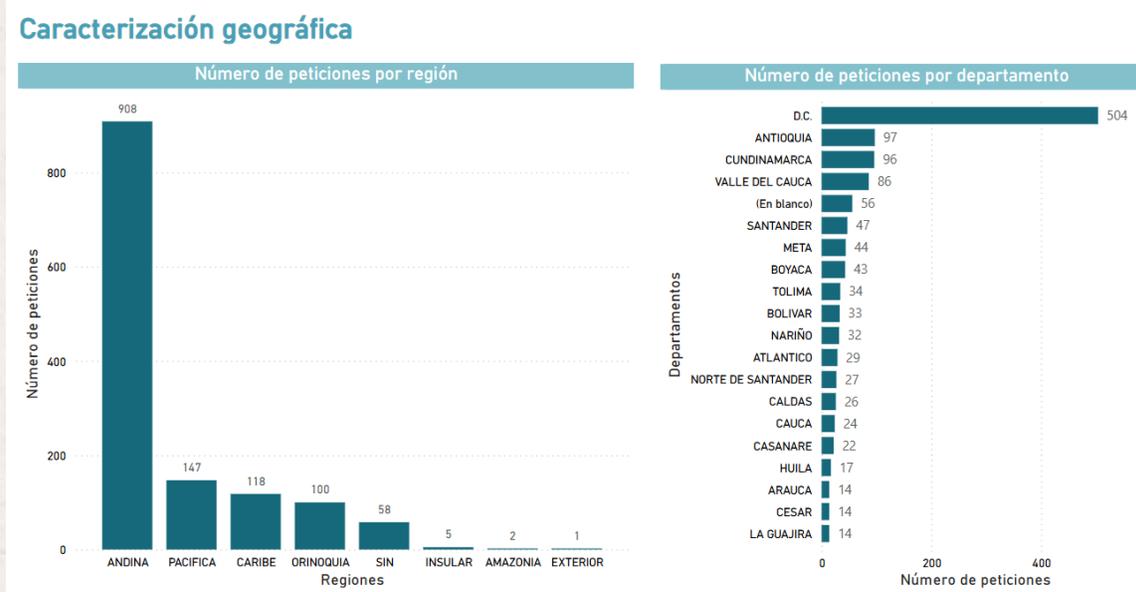
La caracterización de los ciudadanos y grupos de interés de RTVC es otro insumo que se evalúa para formular la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía de la entidad, la cual considera sus necesidades, expectativas, prioridades, así como sus requerimientos de información, la disposición de espacios 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 se cruza con los informes de PQRSD publicados por la Coordinación de relación con el ciudadano y las audiencias, para establecer y programar las acciones y actividades que se requieren para fortalecer esa relación estado ciudadano y hacer de RTVC una entidad más transparente y cercana al ciudadano.

De acuerdo con la gráfica No.1, del Área Andina es donde la entidad recibe el mayor número de peticiones, seguida de pacífico y el caribe y es Bogotá donde se originan el mayor número de peticiones de esa Área.

Gráfica No. 1 Caracterización Geográfica de las peticiones dirigidas a RTVC



Fuente: Caracterización RTVC

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjozM2UwYjRhOTEtZWJkYi00M2JLWE3M2EtN2JkODkyMzZmYWFlIiwidCI6IjYzZjBkY2U0LWIxMGYtNGFJNS05ZThhLWJINDYzNzJmODAwNCIsImMiOiR9>

La caracterización evidenció que el mayor número de peticiones proviene de la ciudadanía en general, seguido de entidades educativas y entidades del orden nacional, como se muestra el gráfico No.2



Gráfica No. 2 Grupos de Valor que realizan particiones a RTVC

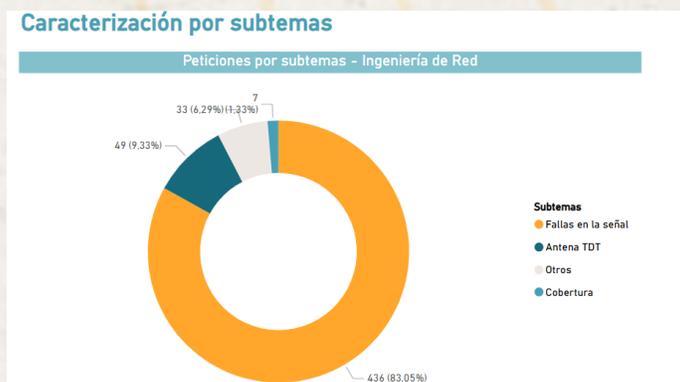


Fuente: Caracterización RTVC

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojM2UwYjRhOTEtZWJkYi00M2JlLWE3M2EiN2JkODkyMzZmYWFlIiwidCI6IjYzZjBkY2U0LWIxMGYtNGFiNS05ZThhLWJINDYzNzJmODAwNCIsImMiOiR9>

La grafica No. 3 resalta los principales temas objeto de petición de los ciudadanos y grupos de interés los cuales están relacionados con: **fallas en la señal de TV e inquietudes sobre las Antenas de la Televisión Digital Terrestre (TDT)**

Grafico No. 3 Principales temas de las peticiones de ciudadanos y grupos de interes



Fuente: Caracterización RTVC

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojM2UwYjRhOTEtZWJkYi00M2JlLWE3M2EiN2JkODkyMzZmYWFlIiwidCI6IjYzZjBkY2U0LWIxMGYtNGFiNS05ZThhLWJINDYzNzJmODAwNCIsImMiOiR9>



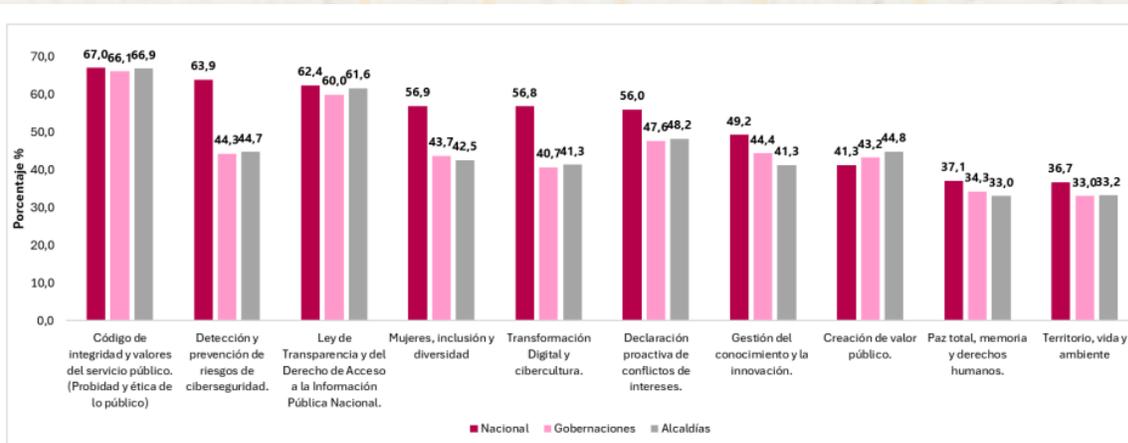
Por otra parte, para la formulación de esta estrategia se revisó el informe resultado de la Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) aplicada por el Departamento Nacional de Estadística (DANE). Encuesta dirigida a los servidores públicos de entidades del orden nacional. Que indaga 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, la recolección de información se realizó del 15 de julio al 21 de septiembre de 2024.

En total participaron 37.736 servidores públicos, de los cuales 26.742 son del orden nacional (201 organizaciones estatales del nivel central, universidades públicas y corporaciones autónomas regionales) y 10.994 de las 32 gobernaciones, 30 alcaldías y el Distrito Capital (Alcaldía mayor y 13 secretarías distritales)⁷.

Como lo describe el gráfico No.4 el porcentaje de servidores(as) que recibieron capacitaciones sobre código de integridad, Ley de transparencia y derecho al acceso a la información pública, así como en temas de Declaración proactiva de conflicto de interés es del 62%. 62,4% y 56% respectivamente, es de interés de RTVC contribuir con la mejora de estos porcentajes.

Gráfico No. 4 Porcentaje de Servidores (as) que recibieron capacitación en los siguientes temas durante los últimos doce meses

Total, orden Nacional, gobernaciones, alcaldías 2024



Fuente: DANE, EDI – EDID 2024.

Pr: 65.445 servidores del orden nacional; 9.840 gobernaciones, 10.471 alcaldías

Nota: Incluye respuesta Si.

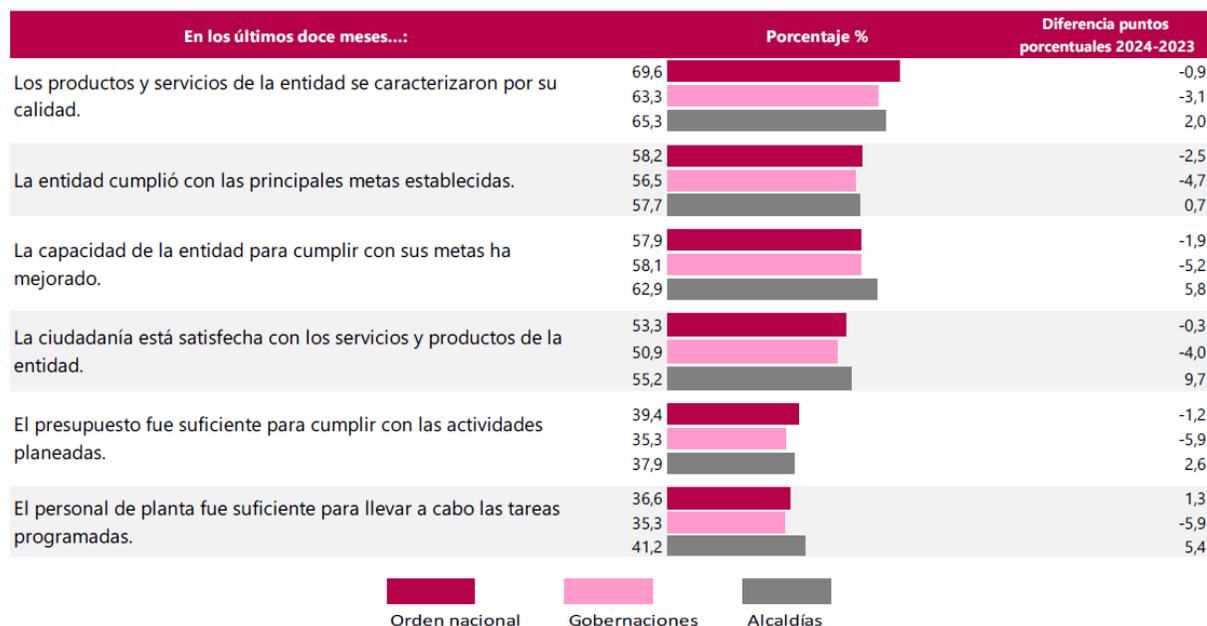
⁷ Informe de resultados EDI, DANE 2024. [https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-edi?highlight=WYjkb2NlIiwZG9jZXMiXQ==](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/gobierno/encuesta-sobre-ambiente-y-desempeno-institucional-nacional-edi?highlight=WYjkb2NlIiwZG9jZXMiXQ==), consultado el 14 de enero de 2025



En la gráfica No.5 se evidencia que el 53,3% de los servidores del nivel nacional consideran que la ciudadanía está satisfecha con los servicios y productos de la entidad.

Gráfica No. 5 Porcentaje de servidores (as) que están de acuerdo con los siguientes enunciados sobre la gestión de la entidad

Total, orden Nacional, gobernaciones, alcaldías 2024



Fuente: DANE, EDI – EDID 2024.

Pr: 65.445 servidores del orden nacional; 9.840 gobernaciones, 10.471 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.6 en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el 37,2% de los servidores (as) han participado en estos espacios:



Gráfica No. 6. Porcentaje de servidores (as) que conocieron o participaron en alguna acción de rendición de cuentas de la entidad en los últimos 12 meses por sector administrativo

Total, orden Nacional, gobernaciones, alcaldías 2024

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 2023-2022
Rama Legislativa	59,0	3,5
Corporaciones autónomas regionales y de desarrollo sostenible	55,6	6,2
Educación Nacional	48,9	0,2
Entes universitarios autónomos	47,5	0,1
Ambiente y Desarrollo Sostenible	46,6	4,5
Salud y Protección Social	45,6	7,1
Agricultura y Desarrollo Rural	43,8	5,4
Organismos de Control	43,4	5,7
Presidencia de la República	42,7	5,1
Función Pública	41,5	4,2
Justicia y del Derecho	40,8	5,5
Planeación	40,7	5,7
Cultura	38,8	4,0
Comercio Industria y Turismo	38,2	3,6
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	37,2	2,9
Deporte	36,6	2,9
Total Nacional	36,4	2,9
Hacienda y Crédito Público	33,9	0,4
Defensa Nacional	33,9	1,0
Vivienda, Ciudad y Territorio	31,5	-1,2
Transporte	31,0	-0,8
Trabajo	29,2	-1,5
Estadísticas	28,7	0,3
Ciencia y Tecnología	28,0	0,4
Interior	28,0	1,2
Minas y Energía	27,1	2,5
Inclusión Social y Reconciliación	25,4	1,4
Organización Electoral	24,6	1,3
Rama Judicial	21,3	4,0
Organismos Autónomos	19,2	2,5
Relaciones Exteriores	17,8	2,5

Fuente: DANE, EDI – EDID 2024.

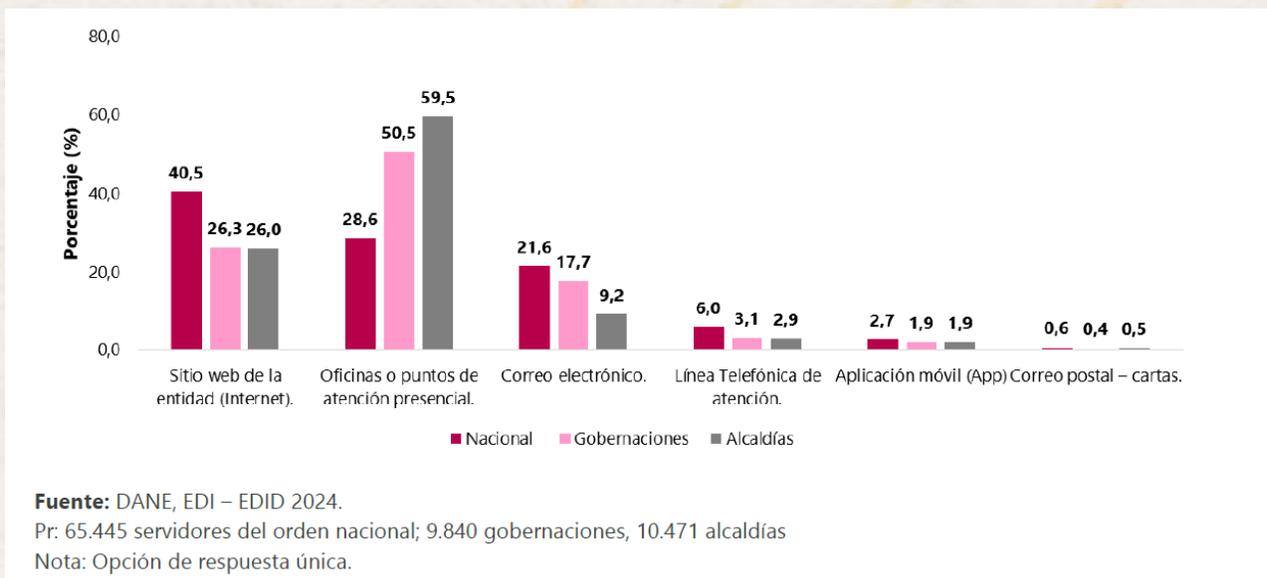
Pr: 65.445 servidores del orden nacional

Nota: Incluye respuesta Sí



Gráfica No. 7. Porcentaje de servidores (as) según el canal de atención que consideran es el preferido por la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio a la entidad

Total, orden Nacional, gobernaciones, alcaldías 2024

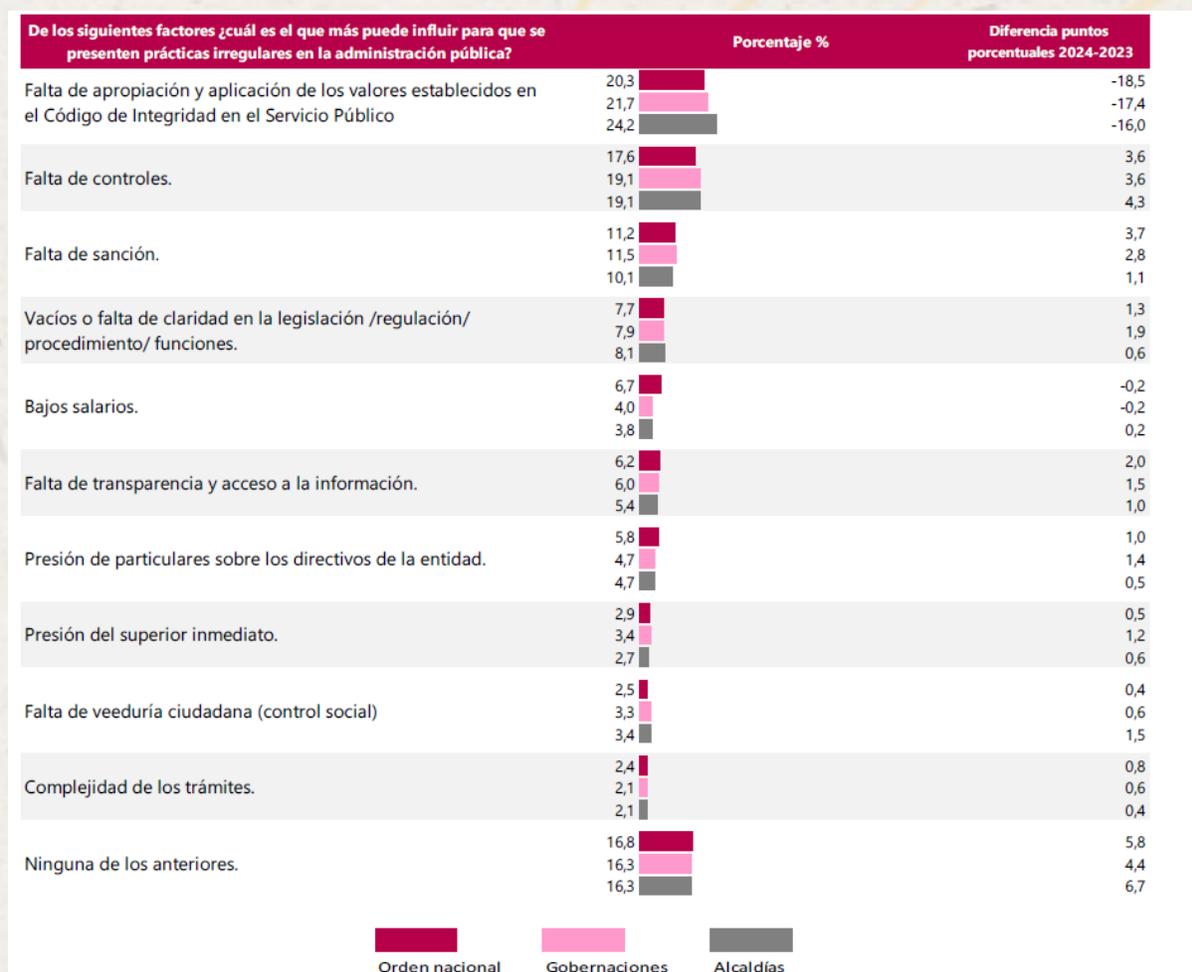


De acuerdo con los servidores (as) de nivel nacional encuestados, el canal que prefiere la ciudadanía es el sitio web de la entidad con el 40,5%, seguido de las oficinas o puntos de atención presencial con el 28,6% y por correo electrónico 21,6%. (grafica No.7)

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 falta de controles con el 20,3% y 17,6% respectivamente como se puede ver en el gráfico No. 8 a continuación:



Gráfica No. 8. Porcentaje de servidores (as) según factores que más influyen para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública
Total, orden Nacional, gobernaciones, alcaldías 2024



Fuente: DANE, EDI – EDID 2024.

Pr: 65.445 servidores del orden nacional; 9.840 gobernaciones, 10.471 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 en el FURAG, los autodiagnósticos de cada política, entre otros insumos esto permite identificar los factores clave que debe trabajar RTVC para fortalecer el relacionamiento con el ciudadano y la transparencia y acceso a la información:

TABLA NO. 1 MATRIZ DOFA POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Debilidades: (aspectos internos de la organización)	Oportunidades: (factores externos)
<ol style="list-style-type: none"> 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. En la consulta a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad. 5. 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. 6. 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. 7. Cambios frecuentes dentro de la entidad en servidores y contratistas 8. Falta de repositorio de información, para conocer, en muchos casos, las acciones y trabajos históricos 9. En dar respuestas oportunas y de fondo en la PQRSD 10. En los canales de comunicación dispuestos para los ciudadanos y grupos de interés 11. Baja identificación de OPAS en la entidad se debe revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT 12. 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. 13. En desarrollar y promover integralmente los elementos transversales de: enfoque 	<ol style="list-style-type: none"> 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.



<p>diferencial poblacional, enfoque territorial, lenguaje claro, innovación abierta y uso de las TIC.</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. En lo dispuesto en la NTC 6047 sobre condiciones de acceso a las instalaciones físicas 15. En la socialización en los espacios de Comité Institucional de Gestión y Desempeño, las falencias existentes en referencia a transparencia activa 16. 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. 17. En la información a sus usuarios sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014. 18. En capacitación a sus funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014. 19. En el seguimiento a su gestión en el tema de transparencia y acceso a la información pública a través de indicadores medidos periódicamente 20. En la construcción, implementación y aprobación por medio de acto administrativo el Programa de Gestión Documental de la entidad 21. En la traducción de documentos de interés público a lenguas de comunidades indígenas presentes en el país 	
<p>Fortalezas (aspectos internos positivos)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 3. Priorice el o los trámites a racionalizar en la vigencia. 4. 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 5. Establece servicios para personas con discapacidad: Creación de servicios específicos para esta población. 6. Cumplimiento parcial de la resolución 1519 del MinTIC: Algunos lineamientos ya están implementados y se está trabajando con las 	<p>Amenazas (factores externos que pueden representar riesgos o dificultades):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconfianza ciudadana: La falta de contacto directo con los ciudadanos y grupos de interés puede genera molestias y posible desconfianza en la gestión de la entidad reduciendo la imagen positiva con la que actualmente cuenta. 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 PQRSD. 5. Congelamiento de recursos por parte del gobierno nacional que reduce los recursos para contratos e inversión.



<p>áreas responsables en las mejorar e implementación completa.</p> <p>7. Realiza diagnósticos para identificar sus debilidades con relación al acceso físico y virtual de sus grupos de interés</p> <p>8. Las Políticas de MIPG se han implementado a través de los años de acuerdo con los lineamientos del DAFP.</p> <p>9. La innovación que busca implementar en sus procesos, actividades y acciones</p> <p>10. 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</p>	
--	--

10. CONTEXTO ESTRATEGICO

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

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	Relacionamiento con la Ciudadanía

11. RIESGOS

Los riesgos y controles establecidos en RTVC para el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía son los siguientes:

Riesgo
Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a RTVC S.A.S, debido a responder solicitudes excediendo el tiempo de ley.



12. CANALES EN LOS QUE SE SOPORTA LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Los canales oficiales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán solicitar o consultar información, iniciar trámites sobre temas de competencia de la RTVC, participar o contactarse con la entidad son:

Presencial

En nuestras oficinas: Avenida Eldorado Cr. 45 # 26-33 Bogotá, Colombia. Atendido por el equipo de la CRCA, en el horario lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. oficina de puertas abiertas para todas los ciudadanos y grupos de interés.

E- Mail (Correo corporativo)

- correspondencia@rtvc.gov.co

Página Web

www.rtv.gov.co



- Formulario virtual para PQRSD <https://www.rtv.gov.co/pqrd/create>
- Formulario virtual Fallas en la señal

Canales telefónicos

- 601-2200700
- 601- 2200703
- 018000123414 línea nacional (desde teléfono fijo).



Canales de denuncia

- <https://www.rtv.gov.co/content/conflicto-de-intereses>
- Correo para denunciar actos de corrupción al interior de RTVC, soytransparente@rtvc.gov.co

Redes sociales

Facebook (RTCV Sistema de Medios Públicos)



Instagram: @rtvcco



X (antiguo Twitter): @RTVCco



13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Como se mencionó esta Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, se formula teniendo en cuenta cuatro políticas de gestión y desempeño institucional lo invitamos a consultar los anexos correspondientes al cronograma de actividades programas para el 2025 en el Plan de Acción para cada uno de ellos:

- **Política de Servicio al Ciudadano:** Consultar Anexo No 1. de este documento.
- **Servicio al ciudadano en la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites:** Consultar Anexo No 2. de este documento.
- **Servicio al ciudadano en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:** para esta política se realizó una estrategia la cual puede consultar en la página Web de RTVC. Consultar Anexo No. 3 de este documento.
- **Servicio al ciudadano en la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción:** Consultar Anexo No. 4 de este documento.

14. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA

14.1. Relacionamiento con el Ciudadano en la Política de Servicio al Ciudadano

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía que formula e implementa RTVC, esta soportada en el CONPES 3785 de 2020 Política Nacional de Servicio al Ciudadano y lo establecido en 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 esto el plan de acción contempla en general los siguientes temas:

- Comunicación con los ciudadanos y grupos de interés de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- Publicación y/o envío de información presentada a los ciudadanos de forma homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
- Actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos en la página web de RTVC, especialmente en los botones de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participa y Atención y servicio a la Ciudadanía.
- Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.
- Involucramiento de los ciudadanos y grupos de interés para establecer sus necesidades de información



- Fomentar el desarrollo de actividades, la atención de ciudadanos con enfoque diferencial, territorial y étnico
- Garantiza la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales.
- Reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en formatos accesibles para ellos y en lenguaje claro.
- Información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
- Sensibilizar a funcionarios y colaboradores en temas relacionados con atención a ciudadanos y grupos de interés, teniendo en consideración sus características especiales (enfoque diferencial, territorial y étnico), en lenguaje claro e incluyente, código de integralidad, entre otros temas que permitan fortalecer el servicio a la ciudadanía en RTVC.
- Fortalece los procesos de peticiones revisando el proceso interno de respuesta y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad en las respuestas.
- Desarrollo de capacidades técnicas, humanas y de innovación abierta a funcionarios y colaboradores, para cumplir las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés en relación con el servicio con oportuno y de calidad.
- Incentivar y garantizar el control social y la denuncia de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción, garantizando la confidencialidad y su respetivo proceso.
- Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública.
- Fortalecer los canales de comunicación para facilitar las denuncias por posibles casos de conflictos de interés.
- Criterios de accesibilidad física de acuerdo con la NTC 6047.
- Revisar que los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, lo más expeditos posibles.
- Implementar en los escenarios de relacionamiento, las directrices de lenguaje claro contenidas en la Circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública

14.2. Relacionamiento 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 dentro de la entidad, con el objetivo de darle cumplimiento a lo establecido en la política y normas vigentes. RTVC adelantará acciones para identificar



posibles procedimientos administrativos dentro de su oferta de servicios y mejorar los servicios (OPS) ya existentes, para lo anterior se formula un plan de acción basado en los lineamientos de la Política que contempla en general los siguientes temas:

- Desarrollo de actividades para la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional.
- Diseño y desarrollo de actividades para fortalecer el conocimiento sobre trámites, OPA's, consultas de acceso a la información y servicios.
- Implementación de consultas de acceso a información pública, relacionada con trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS) a la cual puede acceder la ciudadanía en RTVC.
- Diseñar y desarrollar una campaña para promover el aprendizaje institucional en materia de tramites, OPA's y consultas de acceso a la información y servicios.
- Simplificación y/u optimización de la OPA servicio de visitas guiadas en RTVC.
- Registro en el SUIT de las OPA's identificadas, resultado del ejercicio de identificadas y revisión de la oferta institucional.

14.3. Relacionamiento 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 población⁸ 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. para lo anterior se formula un plan de acción basado en los lineamientos de la Política que contempla en general los siguientes temas:

- Elaboración del Plan de participación ciudadana
- Espacio virtual en el portal web actualizado que recoja toda la información relevante para los ciudadanos y grupos de interés, que les permita realizar control social y participar en las etapas del ciclo de la gestión.
- Programación de actividades de participación ciudadana en las diferentes etapas de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de los planes, programas, proyectos, normas y trámites en RTVC.
- Reconocer las características de los ciudadanos y grupos de valor para impulsar y fortalecer la participación.

⁸ <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



- Habilitar espacios para la consulta pública en el desarrollo de la gestión y conocer las necesidades de información y las problemáticas de los ciudadanos y grupos de interés.
- Diseñar y disponer encuestas que contribuyan a la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor y a la medición de la experiencia ciudadana.
- Establecer espacios y actividades de rendición de cuentas sobre la gestión de RTVC con enfoque diferencial, territorial y étnico.
- Elaborar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Divulgar de manera permanente los resultados de la participación ciudadana y grupos de interés de RTVC.
- Actividades que incentiven de innovación abierta y laboratorios de simplicidad en la búsqueda de soluciones a las problemáticas, que plantean los ciudadanos y grupos de interés de RTVVC.
- Publicación de información y disposición de canales para la participación de ciudadanos y grupos de interés
- Capacitaciones a funcionarios y colaboradores para fortalecer la participación ciudadana y la rendición de cuentas en RTVC
- Audiencia pública de rendición de cuentas sobre la gestión de RTVC

14.4. Relacionamiento 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. 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.

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. 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. Para lo anterior se formula un plan de acción basado en los lineamientos de la Política que contempla en general los siguientes temas:

- Esquema de publicación de información en la página Web
- Evaluar el cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 especialmente del anexo 1 sobre accesibilidad web



- Realizar monitoreo permanente a los botones de transparencia y accesos a la información, participa y
- Programa de Gestión Documental.
- Campañas de apropiación y sensibilización del programa de Transparencia y ética pública de acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011
- Estandarización de las encuestas y formularios que se publican en la página web y canales de atención
- Medición de la experiencia ciudadana y grupos de valor
- Seguimiento e informes a PQRSD y solicitudes de acceso a la información de la entidad.
- Promover con los ciudadanos y grupos de interés los enlaces de mayor interés para estos, participa, transparencia y acceso a la información pública, denuncias de actos de corrupción, PQRSD para su consulta y uso frecuente.
- Garantizar el acceso a la información pública con criterio diferencial.
- Campaña de difusión de los canales dispuestos por la entidad para la atención de los ciudadanos y grupos de interés.
- Evaluación de Canales de comunicación con ciudadanos y grupos de interés.

15. 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 Relacionamiento 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 a través de

16. ANEXOS

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con los siguientes anexos que contienen las actividades a ejecutar en cada política en la vigencia.

Anexo No. 1. Plan de Acción Estrategia del Servicio al Ciudadano

Anexo No. 2. Plan de Acción Estrategia de Racionalización de Tramites

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

