

**DATOS GENERALES****Fecha del Informe:** 19 de septiembre de 2025**Tipo de Informe:** Ley: Seguimiento y/o Evaluación: X**Título del Informe:** Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites registrada en el Sistema Único de Información de Tramites -SUIT**Proceso:** Relación con la Ciudadanía**Área:** Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias**Responsable del proceso:** Viviana Andrade Tovar- Coordinadora (E)**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de la Estrategia de Racionalización de Trámites y la administración del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) por parte de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), Sistema de Medios Públicos.

**PERÍODO DEL SEGUIMIENTO:**

Segundo Cuatrimestre vigencia 2025

**ANTECEDENTES Y/O MARCO LEGAL:**

- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Resolución 455 del 24 de agosto de 2021 – DAFP. Artículo 15. Parágrafo 3. Guía metodológica para la racionalización de trámites - DAFP

**DESARROLLO:**

La política pública de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Por ello, RTVC ha implementado acciones normativas, administrativas y tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.

En cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno (OCI) de RTVC, en su rol de evaluación y seguimiento, en cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Auditoría Basado en Riesgos 2025, y de acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución 455 del 24 de agosto de 2021, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la cual establece que "*La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, adelantará el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT*", para ello, se solicitó a la Coordinación de Relación con la Ciudadanía y las Audiencias la información necesaria mediante radicado N°202501200016163, para realizar el informe de seguimiento y verificación correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 en lo referente a:

1. **Plan de trabajo:** Avance y cumplimiento del cronograma de las actividades desarrolladas en los meses de mayo, junio, julio y agosto, en la implementación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025.

En la respuesta presentada por la Coordinación de Relación con la Ciudadanía y las Audiencias, se relacionaron las evidencias del cumplimiento al avance del plan de trabajo para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites de RTVC, las cuales se han desarrollado durante la vigencia 2025.

Cada actividad incluye sus respectivos entregables y tiene asignados como responsables a la Coordinación de Relación con la Ciudadanía y las Audiencias y a la Coordinación de Tecnologías de la Información (TI).

Por lo anterior, se evidenciaron acciones concretas en los registros y avances del cronograma, como las actividades ejecutadas de acuerdo con el plan de trabajo para la implementación de la estrategia, durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de la presente vigencia.

La Oficina de Control Interno, realizó la verificación actividades caracterizadas en la tabla presentada a continuación, conforme con las evidencias presentadas:

**Tabla 1. Plan de Trabajo - Implementación Estrategia de Racionalización de Trámites 2025**

ITEM	ACTIVIDAD	PRODUCTO /ENTREGABLE	AVANCE REPORTADO COORDINACION DE RELACION CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS	SEGUIMIENTO DE LA OCI	CUMPLE	PORCENTAJE DE AVANCE
2	Remitir correo a la Coordinación de TI con la especificidad del requerimiento y/o desarrollo requerido para dar cumplimiento a la Estrategia.	* Correo electrónico (pdf) enviado a la Coordinación T.I.	<p>1) Correo de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, enviado a la Coordinación T.I. donde se identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia de racionalización de trámites.</li> <li>- Cronograma de actividades definido, donde se identifican las acciones a desarrollar para el cumplimiento de la estrategia.</li> </ul> <p>2) Correo con <b>Formato de Requerimientos Iniciales para Desarrollo Web y Aplicaciones</b>, donde se especifica a detalle las necesidades de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, respecto a la optimización del formulario de visitas guiadas.</p>	<p>Se verificó copia del correo y se confirma que la Coordinación de Relación con el Ciudadano definió de manera clara y precisa los requerimientos. La trazabilidad documental resulta adecuada, ya que se remitió el Formato de Requerimientos Iniciales para Desarrollo Web y Aplicaciones, en el cual se detallan las necesidades específicas de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias respecto a la optimización del formulario de visitas guiadas.</p>	Sí	100%
3	Desarrollar mesas de trabajo a fin de evaluar el requerimiento y establecer los entregables de cara a la optimización del OPA.	* Mínimo dos (2) actas de reunión y/o registros de asistencia con las conclusiones y/o compromisos adquiridos.	Listado de asistencia de reuniones celebradas en los citados meses.	<p>Se evidencian actas de fechas 21,22, 28 de mayo, 18 ,26 junio y 17 y 23 de julio con firmas y listados de participantes. Se recomienda que en próximas actas se dejen explícitos los acuerdos y responsables.</p>	Sí	100%
4	Realizar los desarrollos correspondientes para mejorar el formulario en materia de agendamiento por parte de los usuarios de las visitas con la restricción de los horarios previamente establecidos por la Entidad.	* Link de acceso al formulario de solicitud de visitas guiadas mejorado y funcionando para fase de pruebas.	<p>1) Correo electrónico remitido por la Coordinación de TI, con el enlace para pruebas en <b>Ambiente QA</b>.    <a href="https://rtvc.rtvc.dev/content/visitas-guiadas-las-instalaciones-de-la-entidad">https://rtvc.rtvc.dev/content/visitas-guiadas-las-instalaciones-de-la-entidad</a></p> <p>2) Capturas de pantalla que demuestren las mejoras implementadas en el formulario.</p>	<p>Se evidenció la existencia del correo remitido el 30 de mayo a la Coordinación d de TI donde se remitió Formato de Requerimientos Iniciales para Desarrollo Web y Aplicaciones, en el cual se consolidan las necesidades de la CRCA respecto a la optimización del Formulario de "Visita(s) Guiada(s) para la vigencia 2025, para la implementación de la Estrategia de Racionalización de trámites.</p>	Sí	100%
5	Realizar los desarrollos correspondientes para mejorar el formulario en materia de visualización de todas las discapacidades existentes.	* Link de acceso al formulario de solicitud de visitas guiadas mejorado y funcionando para fase de pruebas.	<p>1) Correo electrónico remitido por la Coordinación de TI, con el enlace para pruebas en <b>Ambiente QA</b>.    <a href="https://rtvc.rtvc.dev/content/visitas-guiadas-las-instalaciones-de-la-entidad">https://rtvc.rtvc.dev/content/visitas-guiadas-las-instalaciones-de-la-entidad</a></p> <p>2) Capturas de pantalla que demuestren las mejoras implementadas en el formulario.</p>	<p>Las capturas de pantalla evidencian que los ajustes de agendamiento fueron implementados. Se evidencia en el siguiente link  <a href="https://rtvc.rtvc.dev/content/visitas-guiadas-las-instalaciones-de-la-entidad">https://rtvc.rtvc.dev/content/visitas-guiadas-las-instalaciones-de-la-entidad</a> los avances técnicos por parte de la Coordinación de TI ,el formulario se encuentra en ambiente de prueba y se está a la espera de consolidar la versión final.</p>	Sí	100%

**CONTROL INTERNO  
FORMATO  
INFORMES DE LEY / SEGUIMIENTOS**

Código: K-F-9

Versión: 1

Fecha: 24/04/2025

Página 3 de 5

ITEM	ACTIVIDAD	PRODUCTO /ENTREGABLE	AVANCE REPORTADO COORDINACION DE RELACION CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS	SEGUIMIENTO DE LA OCI	CUMPLE	PORCENTAJE DE AVANCE
6	Ejecutar la fase de pruebas para evaluar que la optimización y/o configuración requerida cumpla con lo previsto en la estrategia.	* Correo(s) electrónico(s) y/o registro(s) de asistencia que demuestren la retroalimentación de ajustes o la aprobación del desarrollo o mejora en el formulario. * Link de acceso al formulario de solicitud de visitas guiadas ajustado y puesto en funcionamiento oficialmente. * Capturas de pantalla que demuestren las mejoras implementadas en el formulario.	1) Correo electrónico remitido por la CRCA, con las observaciones/validaciones hechas en <b>Ambiente QA</b> . 2) Correo electrónico remitido por la Coordinadora de Relación con el Ciudadano y las Audiencias, con el VoBo para salida a producción del <b>Formulario de Visitas Guiadas</b> . 3) Link de acceso al formulario de solicitud de visitas guiadas puesto en funcionamiento oficialmente: <a href="https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/formulario">https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/formulario</a>	Se evidencian las comunicaciones oficiales que demuestran validación y retroalimentación en la fase QA. Evidencia la puesta en producción del Formulario visitas guiadas RTVC en la página oficial de RTVC con fecha de 10 de julio de 2025, lo cual cumple con el objetivo de la actividad, se evidencia el ciclo completo de prueba, aprobación y despliegue. Se destaca que el link se encuentra activo y en funcionamiento, lo cual confirma el cumplimiento del 100% de la actividad.	Sí	100%
7	Elaborar el manual de visitas guiadas (interno) que describa las actividades, políticas operativas e interacciones entre las áreas involucradas en la prestación del servicio.	* Manual elaborado de visitas guiadas. * Correo electrónico de envío del documento a la Coordinación de Planeación para su formalización.	<a href="https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/listado-de-tramites-y-servicios">https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/listado-de-tramites-y-servicios</a>	Se evidencia mediante el siguiente link: <a href="https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/listado-de-tramites-y-servicios">https://www.rtvc.gov.co/atencion-al-ciudadano/listado-de-tramites-y-servicios</a> la publicación la infografía con respecto al procedimiento de visitas guiadas ésta se encuentra alineada con la estrategia de racionalización. Sin embargo, se sugiere fortalecer la sección de atención a personas con discapacidad. La infografía cumple con el objetivo de informar de manera clara, inclusiva y pedagógica el procedimiento, lo cual se alinea con la racionalización de trámites en materia de acceso ciudadano. No se evidencia el correo electrónico de envío de formalización a la Coordinación de Planeación	Parcial	80%

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, RTVC.

De acuerdo con lo presentado, a continuación, se desarrolla el seguimiento realizado por parte de la OCI a la gestión informada desde la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias.

#### **Desarrollo Tecnológico:**

Se evidencia la gestión activa de la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias (CRCA) en el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, mediante espacios de articulación con la Coordinación de Tecnologías de la Información (TI), soportados a través de comunicaciones oficiales, mesas de trabajo técnicas y reuniones de seguimiento. Estas acciones han permitido definir requerimientos, evaluar avances y consolidar necesidades específicas como la optimización del formulario de "Visita(s) Guiada(s) RTVC", en cumplimiento de lo registrado en el SUIT para la vigencia 2025.

#### **Verificación de la CRCA:**

La Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias gestionó la actividad N° 6 mediante el envío de observaciones y validaciones realizadas en ambiente QA, así como la aprobación para la salida a producción del Formulario de Visitas Guiadas, lo cual se formalizó a través de comunicaciones oficiales. Esta gestión culminó con la publicación del formulario en la página oficial de RTVC el 10 de julio de 2025, evidenciando el cumplimiento del ciclo completo de prueba, validación, aprobación y despliegue, y garantizando así el cumplimiento total del objetivo de la actividad.

**Elaboración del manual:**

Si bien se presenta una pieza gráfica (infografía) que detalla el paso a paso de las visitas guiadas, en la actividad quedó establecido un manual, que conforme a su formato presenta unas características distintas y, por lo tanto, debe conservar la estructura de acuerdo con lineamientos institucionales y consiguientemente ser oficializado ante la Coordinación de Planeación.

**Evidencias del registro de los datos correspondientes de operación en la plataforma del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT):**

Durante el segundo cuatrimestre de 2025, la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias gestionó el registro de los datos operativos correspondientes en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), tanto para el “Trámite” como para el “Otro Procedimiento Administrativo (OPA)”, oficialmente inscritos. Esta gestión se evidenció mediante el reporte, enviado el 8 de julio de 2025 a través de correo electrónico. El mismo incluyó una tabla con datos históricos y actualizados de las visitas guiadas realizadas en el segundo trimestre de 2025. Esta información permitió evidenciar la trazabilidad y continuidad del procedimiento, así como su correcta operación dentro del marco del SUIT. Además, se hizo referencia a la asignación de códigos cívicos y comerciales, lo cual respalda la formalización y seguimiento de los trámites y OPA's gestionados por la Coordinación, cumpliendo así con los requerimientos establecidos para el periodo evaluado.

**FORTALEZAS:**

1. La implementación de productos (entregables) y la articulación entre áreas responsables, como la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias y la Coordinación de TI, han permitido optimizar el OPA “Visitas Guiadas”, asegurando que el proceso de agendamiento, atención y seguimiento se realice de manera clara, accesible y eficiente, en línea con los principios de calidad del servicio y enfoque ciudadano.

**RECOMENDACIONES / ASPECTOS NO CONFORMES:**

1. Se recomienda continuar fortaleciendo cada una de las actividades descritas en la Estrategia de Racionalización de Trámites, dado que estas permiten consolidar mecanismos robustos que garantizan una atención óptima, oportuna y centrada en el usuario.
2. Se recomienda formalizar el manual interno de visitas guiadas mediante el envío oficial del documento a la Coordinación de Planeación.
3. Se recomienda que en próximas actas de reuniones se dejen explícitos los acuerdos y responsables de cada compromiso.

**CONCLUSIONES:**

El seguimiento realizado durante el segundo cuatrimestre de 2025 demuestra que la Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias ha avanzado significativamente en la implementación de su Estrategia de Racionalización de Trámites, alineándose con las políticas de participación ciudadana, acceso a la información y transparencia, así como el cumplimiento de las normativas vigentes.

Elaborado por:	Aprobado por:
Firma:  <b>SANDRA PATRICIA RICARDO GÓMEZ</b> Profesional Especializado Oficina de Control Interno	Firma:  <b>JOSE RICARDO TOBO GONZALEZ</b> Asesor Oficina de Control Interno

Anexo: Seguimiento Estrategia Racionalización de Tramites consolidado PDF

Nombre de la entidad:	SOCIEDAD RADIO TELEVISION NACIONAL DE COLOMBIA	Orden:	NACIONAL
Sector administrativo:	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Año vigencia:	2025
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		

del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				MONITOREO			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo rationalización	Acciones rationalización	Fecha inicio	Fecha final rationalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		Observaciones/Recomendaciones		
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	29029	Visita(s) Guiada(s) Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC).	Inscrito	<p>En el formulario de solicitud para las visitas guiadas de la OPA, disponible en la página web, se solicita la siguiente información:</p> <p>"Tipo de institución, Nombre de la institución, Departamento, Ciudad o municipio, Correo electrónico de contacto, Área, Número Teléfono, Número de visitantes, Edad promedio de visitantes, ¿Hay alguna persona en su grupo con movilidad reducida o que requiera asistencia especial durante la visita?, Motivo principal de la visita, Fecha y hora tentativa de la visita, y Observaciones adicionales".</p> <p>No obstante, en el presente formulario se presentan las siguientes situaciones:</p> <p>1) No es posible identificar el (los) tipo (s) de discapacidad, ni el número de personas con dicha condición.</p> <p>2) El agendamiento de la visita se realiza sobre una Fecha y hora disponible, lo que implica que, una vez diligenciados los datos por parte del usuario, este deba esperar vía correo electrónico la confirmación o información de fechas disponibles para el servicio de visita guiadas. Esta situación obedece a que, en muchas ocasiones, los usuarios realizan la programación de la visita fuera del horario de atención estipulado por la Entidad.</p>	<p>Beneficio al ciudadano:</p> <p>La Entidad podrá identificar y caracterizar a los usuarios y grupos de interés que soliciten visitas guiadas a la Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), comprendiendo sus necesidades en cuanto a atención personalizada y movilidad dentro de las instalaciones. De esta manera, se garantiza el bienestar y la seguridad de los visitantes durante su recorrido.</p> <p>1) Modificar la pregunta actual "¿Hay alguna persona en su grupo con movilidad reducida o que requiera asistencia especial durante la visita?", por la siguiente pregunta (tipo cerrada):</p> <p>"En su grupo hay alguna persona con discapacidad que requiera asistencia especial durante la visita? ¿Cuál?"</p> <p>2) El usuario podrá realizar el agendamiento en tiempo real conociendo la disponibilidad en fecha y hora dispuestas por la Entidad para el servicio de visitas guiadas.</p> <p>Esta mejora también optimizará la planificación de la Entidad respecto a la inclusión de los usuarios en los diferentes ciclos de gestión PHVA, permitiendo al personal prepararse adecuadamente para atender las necesidades específicas de los visitantes y, en consecuencia, aumentar la eficiencia operativa.</p>	<p>Tecnologica</p>	<p>Optimización del aplicativo de cara al usuario</p>	<p>30/04/2025</p>	<p>30/12/2025</p>	<p>Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias.</p>	<p>No</p>	<p>0</p>	<p>Respondió</p>	Pregunta		Observación			
																1. La Coordinación de Relación con el Ciudadano y las Audiencias remitió el plan de trabajo definido donde establecen 12 actividades, de las cuales se han desarrollado 7 actividades			
																2. El avance de la implementación del plan de trabajo corresponde a 58.3%.			
																3. La fecha de culminación de las actividades del plan de trabajo es el 31 de diciembre de 2025 para el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites.			
																1. Se evidencia la inclusión de la pregunta: ¿En su grupo hay alguna persona con discapacidad que requiera asistencia especial durante la visita? ¿Cuál?. Asimismo especifica los tipos de discapacidad y se habilita un campo para indicar el tipo de apoyo requerido.			
																2. En cuanto a la disponibilidad para el agendamiento, se presenta un calendario que contempla dos días a la semana con atención en doble jornada (mañana y tarde), cumpliendo así con la mejora planteada."			
																Se evidencia la actualización de la mejora en el aplicativo SUIT.			
																Se evidencia la actualización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?			
																5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?			
																6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?			