



CARTA DE TRATO DIGNO

**A LOS CIUDADANOS
Y GRUPOS DE INTERÉS**

Estimados ciudadanos y Grupos de interés:

CARTA DE TRATO DIGNO

A LOS CIUDADANOS
Y GRUPOS DE INTERÉS



Radio Televisión Nacional de Colombia -RTVC- tiene la misión de gestionar el Sistema Nacional de Medios Públicos que incluye la radio, la televisión y las nuevas plataformas de comunicación, a través de la generación y transmisión de contenidos que permitan informar, formar y entretener a toda la población colombiana, desde la promoción de una cultura de paz y respeto por los derechos humanos, la diversidad étnica y cultural, la promoción del desarrollo sostenible, que satisfaga las necesidades de los ciudadanos, las audiencias y grupos de interés, así como apoyar el diseño e implementación de estrategias de divulgación y comunicación de la oferta pública de servicios del Estado colombiano en sus diferentes niveles y salvaguardar el patrimonio audiovisual del país.

RTVC es una entidad diversa e inclusiva, como Sistema de Medios Públicos se debe a la gente, por tal razón y con el objetivo de contribuir con el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía y sus grupos de interés y garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se compromete a monitorear y garantizar que el trato a todos los ciudadanos y grupos de interés se base en los valores que la entidad aplica para todas sus actuaciones; Transparencia, Creatividad, Felicidad, Innovación, Equidad, Pluralidad, Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, asegurando un servicio oportuno y de calidad, para ello, lo invitamos a conocer esta Carta de Trato Digno que es un documento que establece los derechos de los ciudadanos y grupos de interés de RTVC y los deberes que la entidad tiene con ellos. Su objetivo es garantizar un servicio respetuoso, honesto, efectivo y digno y que los ciudadanos y grupos de interés conozcan los canales que RTVC tiene dispuestos para atenderle:

Derechos de los ciudadanos y Grupos de interés:

**CARTA DE
TRATO DIGNO**
A LOS CIUDADANOS
Y GRUPOS DE INTERÉS



Los ciudadanos y grupos de interés en RTVC Sistema de Medios Públicos, tienen derecho a:

- 1)** Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario, imparcial e incluyente.
- 2)** Exigir transparencia en la gestión y actuaciones de RTVC Sistema de Medios Públicos.
- 3)** Recibir orientación e información en lenguaje claro, accesible, sencillo y respetuoso.
- 4)** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio o canal idóneo dispuesto por RTVC Sistema de Medios Públicos, aún por fuera de los horarios de atención y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 5)** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

a) Derecho de petición entre autoridades, plazo de la respuesta – diez (10) días hábiles.

b) Petición de copias, plazo de la respuesta, plazo de la respuesta – diez (10) días hábiles.

c) Derecho de petición de consulta, plazo de la respuesta – treinta (30) días hábiles.

d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito, plazo de la respuesta - diez (10) días hábiles.

e) Peticiones sin competencia, traslado a la entidad competente, plazo de la respuesta - Cinco (5) días hábiles.

f) Peticiones de información, plazo de la respuesta – diez (10) días hábiles.



6) Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.

7) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

8) Contar con espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada.

9) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.

10) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

11) Tener igualdad de trato y acceso a las instalaciones y servicios, y no ser discriminado por ninguna causa.

12) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

13) Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

14) Que sus datos personales sean protegidos y tratados con confidencialidad.

15) Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política y las leyes.



Deberes de los ciudadanos y Grupos de interés:

**CARTA DE
TRATO DIGNO**
A LOS CIUDADANOS
Y GRUPOS DE INTERÉS



Los ciudadanos y grupos de interés tienen los siguientes deberes:

1) Acatar la Constitución y las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.

2) Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3) Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.

4) Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de RTVC Sistema de Medios Públicos.

5) Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por RTVC Sistema de Medios Públicos, fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias

6) Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en RTVC Sistema de Medios Públicos.

7) Dar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los funcionarios y -

colaboradores de RTVC Sistema de Medios Públicos.

8) Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.

9) Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios. Seguir los procedimientos de atención establecidos por RTVC Sistema de Medios Públicos para cada trámite.

10) Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.

11) Usar de forma apropiada los canales de atención dispuestos por RTVC Sistema de medios Públicos.

12) Evitar hacer solicitudes repetidas para no retrasar los trámites y tiempos de respuesta.

13) Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

14) Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

15) Ejercer de forma responsable sus derechos.

16) Mantener la confidencialidad que se le solicite en relación con las condiciones del trámite y/o servicio.



Canales de atención dispuestos para ciudadanos y Grupos de interés:

**CARTA DE
TRATO DIGNO**
A LOS CIUDADANOS
Y GRUPOS DE INTERÉS



Para fortalecer la relación de RTVC Sistema de Medios Públicos con la ciudadanía y grupos de interés, la entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención:



Presenciales:

Ventanilla de Correspondencia y Atención Presencial:

- Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33 Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: 111321.
- **Horarios:** De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Telefónicos:

- **Línea gratuita nacional:** 018000123414 desde teléfono fijo
- **Línea fija:** (+57) (601) 2200700 - (+57) (601) 2200703



Virtuales:

- **Información general en:** correspondencia@rtvc.gov.co
- **Notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@rtvc.gov.co
- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:**
Contacto PQRSD: www.rtv.gov.co/buzon-de-contacto
Seguimiento de PQRSD: www.rtv.gov.co/pqrd/search
- **Denuncias Actos de corrupción:** soytransparente@rtvc.gov.co
- **Reportes Fallas en la señal:**
www.rtv.gov.co/content/reporte-fallas-en-la-senal
- **Reportes conflicto de interés:**
www.rtv.gov.co/content/conflicto-de-intereses



Canales de atención dispuestos para ciudadanos y Grupos de interés:

CARTA DE TRATO DIGNO

A LOS CIUDADANOS
Y GRUPOS DE INTERÉS



Otros contactos:

- **Señal Colombia:**
www.rtv.gov.co/plataformas/senal-colombia
- **Canal Institucional:**
www.rtv.gov.co/plataformas/canal-institucional
- **Radio Nacional de Colombia:**
www.rtv.gov.co/plataformas/radio-nacional-de-colombia
- **RTVCPlay:**
www.rtv.gov.co/plataformas/rtvcplaysin-pausa
- **Radiónica:**
www.rtv.gov.co/plataformas/radionica
- **Señal Memoria:**
www.rtv.gov.co/plataformas/senal-memoria
- **Programación:**
www.rtv.gov.co/plataformas/parrillaunificada
- **Contenidos para población Vulnerable:**
www.rtv.gov.co/plataformas/nuestros-contenidos-para-poblacion-vulnerable



Espacios de participación:

- **Foros de discusión:**
www.rtv.gov.co/foros
- **Propuesta de participación Ciudadana:**
www.rtv.gov.co/atencion-al-ciudadano/participacion-0
- **Foros y encuestas disponibles en:**
www.rtv.gov.co/encuestas



Redes sociales:

- x.com/rtvcco
- www.instagram.com/rtvcco/
- www.facebook.com/RTVCColombia
- www.linkedin.com/company/rtvcco/

