



RESOLUCIÓN No. 132 DE 2021

“Por medio de la cual se adopta el Manual de Participación ciudadana, la política de Participación Ciudadana y la política Institucional de Servicio al Ciudadano de Teveandina Ltda., Canal Trece.”

LA GERENTE DEL CANAL REGIONAL DE TELEVISION TEVEANDINA LTDA.,

En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en el numeral 11 del artículo 28 de los Estatutos Internos del Canal, demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 2 establece que *"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"*.

Por su parte, el artículo 123 de la Carta Política manifiesta que *"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. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio."*

Que el artículo 23 de la Constitución Política, reglamentado por la Ley 1755 de 2015 establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación."*

Que el artículo 270 de la Constitución Política establece que *"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados"*

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 expresa que *"La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política."*



Que el artículo 1° del Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– *como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.*

A su vez, el artículo 5° de la norma previamente citada, estipuló como objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, *fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan, así como fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.*

Que promover a la ciudadanía una participación permite el fortalecimiento de cada uno de los procesos internos de la entidad e incentiva la participación de la ciudadanía en la gestión de Teveandina Ltda., situación que conlleva a la implementación y adopción de un Manual y una Política, que busquen garantizar la participación ciudadana por medio de mecanismos, que materialicen el ejercicio de seguimiento y control que puede ejercer la ciudadanía frente a la entidad.

Que, en cumplimiento a lo anterior, por ser Teveandina Ltda., una sociedad entre entidades públicas organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, que tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta perteneciente al Orden Nacional hace partícipe a la ciudadanía de cada una de las fases del proceso de participación ciudadana.

Que la Política de Participación Ciudadana y la Política Institucional de Servicio al Ciudadano articulan dos dimensiones del MIPG, los cuales son: (i) Gestión con Valores para Resultados y (ii) Direccionamiento Estratégico y Planeación; esta última debe incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Que en virtud a ello, se hace necesario adoptar el Manual y la Política de Participación Ciudadana y la política Institucional de Servicio al Ciudadano, los cuales deben estar acorde a la normatividad vigente y en el marco de la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de esa entidad.

Que, debido a lo anterior, el pasado 28 de abril se llevó a cabo el Comité Institucional de Control Interno y Directivo, a través del cual los miembros que lo componen aprobaron por unanimidad la adopción de la política Institucional de Servicio al Ciudadano de la entidad.

Que con la finalidad de que el mismo produzca sus efectos, el mismo se adoptará mediante el presente acto administrativo.

Que en mérito de lo expuesto,



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. – Adoptar el Manual de Participación Ciudadana, la Política de Participación Ciudadana y la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Canal Regional de Televisión Teveandina Ltda. – Canal Trece, cuyos objetos son:

- Manual de Participación Ciudadana "*Garantizar la Participación Ciudadana por medio de mecanismos, que materialicen el ejercicio de seguimiento y control que puede ejercer la ciudadanía frente a la entidad.*"
- Política de Participación Ciudadana "*Promover el ejercicio de la participación ciudadana en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incorporación y el fortalecimiento de cada uno de los procesos internos de la entidad con la finalidad de incentivar la participación de la ciudadanía en la gestión de Teveandina Ltda.*"
- Política Institucional de Servicio al Ciudadano "*Diseñar y establecer los lineamientos para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la entidad, que permitan brindar y gestionar una atención e información efectiva a la ciudadanía, contribuyendo así a mejorar la confianza y transparencia en sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades.*" Servicio al ciudadano "

PARÁGRAFO. – Desde el proceso de Planeación se deberá proceder a realizar inclusión y actualización en el repositorio de documentos de la entidad.

ARTICULO SEGUNDO. - Campo de aplicación. Los lineamientos que se adoptan en el Manual de Participación Ciudadana, la política de Participación Ciudadana y la política Institucional de Servicio al Ciudadano del Canal, deberán ser aplicados por cada una de las áreas y procesos de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO. - Divulgación. La Dirección Jurídica y Administrativa de la mano del proceso de Planeación y la Coordinación de Comunicaciones, se encargarán de divulgar y el Manual y las Políticas adoptados en la presente resolución será publicado en la página web del Canal.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 19 días de octubre del 2021


GINA ALEJANDRA ALBARRACÍN BARRERA
Gerente

Proyectó: Laura Pérez Contreras - Contratista DJA LP

Revisó: Katherine Gómez – Contratista DJA

Revisó: María Fernanda Carillo – Dir. Jurídica y Administrativa

Aprobó: Comité Institucional de Control Interno y Directivo – Sesiones del 26 de enero y 28 de abril de 2021

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 1 de 23



MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA





	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 2 de 23

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ...	12
5. ¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?	12
6. FASES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
7. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14
7.1. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	14
7.2. RENDICIÓN DE CUENTAS	16
7.3. SEMILLERO 13.....	20
7.4. ATENCIÓN Y ENTREGA DE INCENTIVOS A NUESTRAS AUDIENCIAS.....	21
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	21
9. BIBLIOGRAFÍA	22
10. CONTROL DE CAMBIOS	23
11. CONTROL DE APROBACIONES	23

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 3 de 23

INTRODUCCIÓN


La transformación de la forma de consumo televisivo ha producido diversos cambios en los factores sociales, económicos y culturales que han cambiado la relación entre los productores de entretenimiento y el televidente. La convergencia de diferentes herramientas digitales ha sido fundamental para la creación de vínculos y diversos niveles de cercanía con el cliente, con el fin de fortalecer la comunicación de la entidad, con el consumidor.

Teveandina Ltda., también llamada Canal Trece, es un canal de televisión abierta de Colombia con cobertura regional con programación musical y educativa dirigida a público juvenil, que a través de los años ha entendido que el fortalecimiento de los canales de comunicación e inclusión de los televidentes generan un grado de cercanía con el cliente. La participación ciudadana es aquella herramienta que, en diversos espacios sociales, toma ese papel de instrumento de divergencia digital. Esta práctica participativa de gran importancia acaeció mediante la Constitución Política de 1991, allí, la Participación Ciudadana se consolidó como un componente jurídico relevante, al encontrarse como instrumento repetitivo en el texto constitucional, lo que llevó a la conclusión que el Estado Social de Derecho es democrático y participativo, como así lo expresó la Corte Constitucional.

Con el paso del tiempo los espacios de participación ciudadana son mayores y de más fácil acceso, esto con el fin de amplificar la perspectiva de transparencia y democracia como cooperación entre las partes de los procesos internos de Teveandina Ltda., y los televidentes.

Además, el grado de proximidad con el televidente es fundamental para el correcto funcionamiento y fortalecimiento del proceso de retroalimentación del consumidor final frente a la entidad. Teveandina Ltda. - Canal trece, comprende y afronta los retos del mercado actual, por tal motivo entiende la importancia de fortalecer canales de participación ciudadana, además promover la inclusión de la ciudadanía, lo cual genera que todos los actores sociales acudan a crear aportes en pro del fortalecimiento del contenido de la televisión pública.

En virtud de lo anterior, Teveandina Ltda. - Canal Trece, crea el presente manual, con la finalidad de dar cumplimiento y ejecución a lo anteriormente mencionado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 4 de 23

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la Participación Ciudadana por medio de mecanismos, que materialicen el ejercicio de seguimiento y control que puede ejercer la ciudadanía frente a la entidad.


1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Dar a conocer a los ciudadanos la información que la entidad difunde a través de diferentes medios, en cumplimiento del principio de Transparencia promoviendo así, una efectiva participación ciudadana en el control social.
- Divulgar a los grupos de interés, las estrategias de difusión, así como los medios, mecanismos, espacios y canales con que cuenta para acceder a nuestra información.
- Generar los mecanismos (medios, herramientas y espacios) efectivos que garanticen la efectividad de la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas.
- Disponer de una estrategia de seguimiento, evaluación y monitoreo para el proceso de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, que permita su mejora continua.

2. ALCANCE

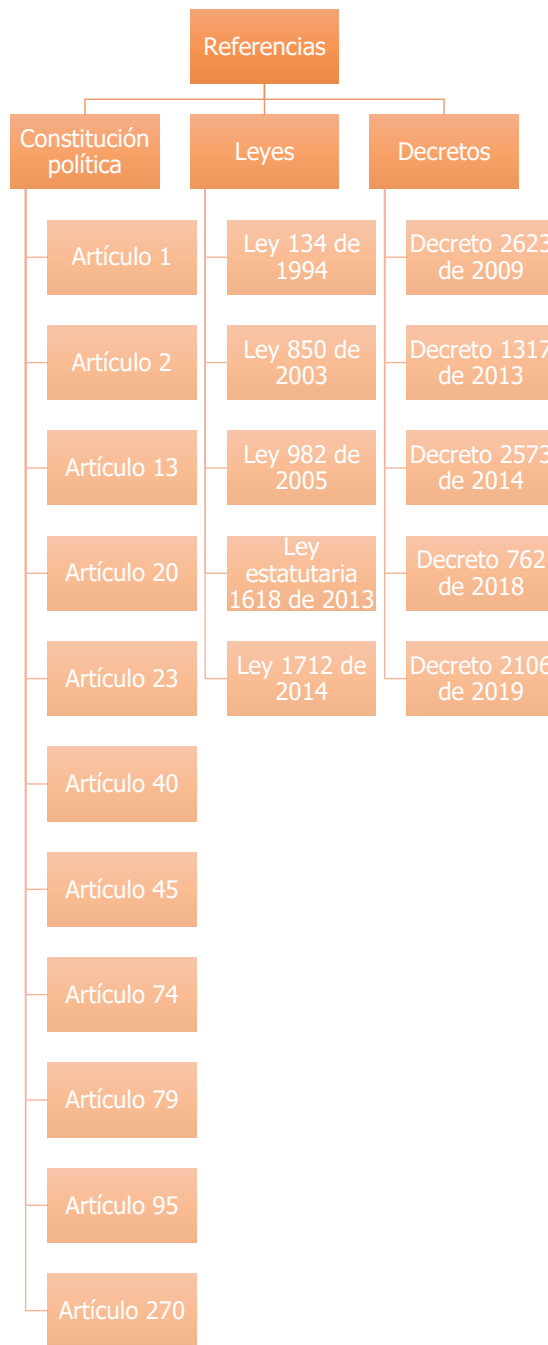
El Manual de Participación Ciudadana de Teveandina Ltda., está dirigido a los todos colaboradores de Teveandina Ltda., y en especial aquellos que tienen contacto directo con la ciudadanía, con la información de las instancias y con los mecanismos de participación, para la materialización del derecho a la participación y control social.

En ese orden el presente documento se pone en conocimiento de la ciudadanía y grupos de valor por medio de nuestra página web con la finalidad de definir y estructurar las acciones de participación dentro de la gestión de algunos temas específicos que determine la entidad.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 5 de 23

3. MARCO NORMATIVO

Gráfica 1. Marco Normativo



Fuente. Elaboración propia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 6 de 23

• Constitución Política de Colombia de 1991

En primera instancia encontramos la Constitución Política de Colombia, siendo esta norma de normas, en sus siguientes artículos:

“**ARTÍCULO 1o.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

“**ARTÍCULO 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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.


Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

“**ARTÍCULO 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.

“**ARTÍCULO 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.

“**ARTÍCULO 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 7 de 23

“**ARTÍCULO 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede:

- **Jurisprudencia Concordante**

1. Elegir y ser elegido.
2. Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.
3. Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna; formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas.
4. Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley.
5. Tener iniciativa en las corporaciones públicas.
6. Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley.
7. Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad. La ley reglamentará esta excepción y determinará los casos a los cuales ha de aplicarse.

Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública”.

“**ARTÍCULO 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral.


El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud”.

“**ARTÍCULO 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

El secreto profesional es inviolable”.

“**ARTÍCULO 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 8 de 23

“**ARTICULO 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.

Son deberes de la persona y del ciudadano:

1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios;
2. Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;
3. Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacionales.
4. Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica;
5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país;
6. Propender al logro y mantenimiento de la paz;
7. Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia;
8. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano;
9. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad”.

“**ARTICULO 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.


- **Ley 134 de 1994**

“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

ARTÍCULO 1o. Objeto de la Ley. La presente Ley estatutaria de los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

La regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación ciudadana en la vida política, económica, social, cultural, universitaria,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 9 de 23

sindical o gremial del país ni el ejercicio de otros derechos políticos no mencionados en esta Ley”.

- **Ley 850 de 2003**

“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

ARTÍCULO 1o. Definición. Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, <sic> administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.


Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley.

Los representantes legales de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que ejerza la vigilancia correspondiente”.

- **Ley 982 de 2005**

“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 2o. La Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 10 de 23

- **Ley Estatutaria 1618 de 2013**

“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”.

- **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.

ARTÍCULO 1o. Objeto. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

(...) Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley”.


- **Decreto 2623 de 2009**

“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho”.

- **Decreto 1317 de 2013**

“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012

El Régimen General de Protección de Datos Personales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 11 de 23

Artículo 1. Objeto. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

- **Decreto 2573 de 2014**

“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad”.

- **Decreto 762 de 2018**


“Por el cual se adiciona un capítulo al título 4 de la parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”

(...) Su base es el reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas LGBTI y de sus derechos inalienables. En consecuencia, se orienta al cumplimiento de la obligación de promover y procurar el goce efectivo de los derechos y libertades, mediante la adopción de medidas, mecanismos y desarrollos institucionales encaminados a materializar progresivamente el derecho a la igualdad y no discriminación y demás derechos.

- **Decreto 2106 de 2019**

"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

Artículo 10 Objeto. El presente decreto tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021 Página 12 de 23

4. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el cual instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para Resultados” (Relación Estado – Ciudadano) y “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual: “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública” Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana “(...) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública”¹.

Grafica 2 – Articulación con la Planeación y Gestión Institucional




Fuente: Elaboración propia

5. ¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. Esto recibió reconocimiento legal en nuestro país con la entrada en vigencia de la Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que incorporó en nuestra legislación la afirmación de que “el Estado reconoce a las personas

¹ Pública, F. (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 13 de 23

el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”. (Minjusticia, 2020)

En cumplimiento a lo anterior por ser Teveandina Ltda. – Canal Trece, una sociedad entre entidades públicas organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, que tiene el carácter de entidad descentralizada indirecta perteneciente al Orden Nacional hace partícipe a la ciudadanía dentro de cada una de las fases del proceso de participación ciudadana.

6. FASES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Teveandina Ltda. - Canal Trece, visualiza garantizar el derecho a la Participación Ciudadana en las fases para la evaluación de la gestión pública, de la siguiente manera:


1. En el diagnóstico: Reconocer las necesidades de los ciudadanos para garantizar sus derechos y la priorización de las mismas, de esta manera permitirá a la entidad orientar su objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.

2. Formulación de planes, programas, políticas o normas: Si se va a expedir un acto administrativo con fines de participación ciudadana, se deberá notificar por el medio más idóneo, con la suficiente antelación, para invitar al público interesado a participar y en ese orden incluir, de ser posible, las opiniones en la toma de decisiones dirigidas al proyecto que se encuentra adelantando la entidad.

3. Ejecución de políticas, programas o solución de problemas: De igual manera, se debe convocar a la ciudadanía a involucrarse en el fortalecimiento de solución de problemas en la entidad, sin embargo, hay que tener en cuenta que en ocasiones los beneficiarios, son aquellos que pueden ayudar a encontrar dichas soluciones, ya que son ellos quien realmente conocen el servicio, es así, que hay que generar actividades y canales que ayuden que los ciudadanos a aportar en la identificación y solución de problemas en la entidad.

4. Control y evaluación: De la mano con las anteriores fases, es necesario convocar al ciudadano a hacer seguimiento, evaluación y control a la gestión que aportan al canal. La creación y fortalecimiento de canales de participación ciudadana tienen vital importancia, sin embargo, dichos canales deben tener un control y una evaluación de resultados.

Así mismo, fomentar e incentivar el uso de dichos canales, genera interés en hacer control social sobre el impacto de su intervención en la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021 Página 14 de 23

7. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En Canal Trece, se han implementado varios proyectos de participación ciudadana con el fin de invitar a la ciudadanía a conocer los resultados efectuados por la entidad. De igual manera, es competente invitar a la ciudadanía a revisar las actividades que se efectúan en la entidad, es así como nace el canal de transparencia con la ciudadanía, donde por medio de la rendición de cuentas y su participación se fortalece el lazo con el público.

7.1. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el objeto de dar cumplimiento a las disposiciones legales consagradas en los Artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 relacionadas con una Activa Participación Ciudadana, ha definido la información que debe brindarse a la ciudadanía a través de la estructuración de una nueva página web. Es así como el Menú de la Página Web de la entidad: <https://canaltrece.com.co/> en el ítem de Transparencia y Acceso a la Información Pública <https://canaltrece.com.co/ley-de-transparencia/ley-de-transparencia/>



Tr-ce

EN VIVO PROGRAMAS NOTICIAS HOBARIOS PORS TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

INICIO | TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Ley de Transparencia

COMPARTIR

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Canal Trece pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

[Decreto 103 del 20 de enero de 2015](#), por el cual se reglamenta parcialmente la [Ley 1712 de 2014](#) y se dictan otras disposiciones.

INSCRÍBETE

Solo noticias de interés, nada de spam


ytuz@canaltrece.com.co

- Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
- Información de Interés
- Estructura orgánica y talento humano
- Normalidad
- Presupuesto
- Planificación
- Control
- Contratación
- Trámites y servicios
- Instrumentos de gestión de información pública.
- Transparencia Positiva
- Accesibilidad Web
- Habeas Data

f t i y

SOBRE EL TRECE SALA DE PRENSA CONTACTO DIRECTORIO TERMINOS Y CONDICIONES INTRANET

Fuente: (Pagina Web Canal Trece, 2020. Tomado de, <https://canaltrece.com.co/ley-de-transparencia/ley-de-transparencia/>)


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 15 de 23

En el ítem de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se incorporaron los temas de:

- Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
- Estructura orgánica y Talento Humano
- Presupuesto
- Control
- Trámites y servicios
- Transparencia Pasiva
- Habeas Data
- Información de interés
- Normatividad
- Planeación
- Contratación
- Instrumentos de Gestión de Información Pública
- Accesibilidad Web

A través de la nación de estos ítems el ciudadano o grupo de valor encontrara temas relacionados con el servicio y participación ciudadana que ofrece la entidad:

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
- Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos
- Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública (Formulario para la recepción de solicitudes de información pública).
- Datos abiertos
- Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- Convocatorias Públicas
- Preguntas frecuentes
- Glosario
- Noticias
- Calendario de actividades
- Información para niñas, niños y adolescentes
- Información adicional
- Políticas, lineamientos y manuales
- Plan de acción
- Programas y proyectos en ejecución
- Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 16 de 23

- Participación en la formulación de políticas
- Informes de empalme
- Registro de Activos de Información
- Índice de Información Clasificada y Reservada
- Esquema de Publicación de Información
- Programa de Gestión Documental
- Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad visual

7.2. RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1757 de 2015 y CONPES 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas, es una obligación por parte de las entidades y servidores públicos de comunicar los resultados de su gestión en un periodo de tiempo, llevando consigo garantizar los derechos de los ciudadanos a través de canales y espacios de diálogos con el público, expidiendo información y generando retroalimentación con las entidades para crear en coexistencia propuestas de mejora para premiar o sancionar resultados de la entidad.

Según el Departamento Administrativo de la Función pública - DAFP, la Rendición de Cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

- Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
- Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos


Así mismo Teveandina Ltda., determinará de los diversos espacios de encuentro con metodologías de diálogo con la ciudadanía, cuál va a desarrollar para la Rendición de Cuentas de la vigencia que corresponda.

Por lo tanto, la estrategia de Rendición de Cuentas debe cumplir con los siguientes elementos:

Paso 1 – Preparación

- **Defina el área o grupo interno responsable del diseño e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.**

Delegar el liderazgo para motivar e influir en los colaboradores de la entidad, de una manera ética, positiva y participativa, el logro de los objetivos establecidos en el proceso

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 17 de 23

de Rendición de Cuentas. Dicha área o grupo interno será responsable de liderar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación

- **Caracterice los Grupos de Valor**

Con el fin de garantizar que a los escenarios de rendición de cuentas acudan personas interesadas en conocer los avances de su gestión.

- **Identifique las necesidades de información de los grupos de valor.**
- **Analice las debilidades y fortalezas de la estrategia de rendición de cuentas del año anterior.**

Imagen 1 – Planear Rendición de Cuentas




Fuente: (Función Pública, 2018 Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/rendicioncuentas2018>)

Paso 2 - Diseñe las actividades para la producción, publicación y divulgación de la Información.

Las actividades de producción de información, en el proceso de rendición de cuentas, deben dar razón sobre:

- **La gestión pública y sus resultados**, mostrando el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional, dando razón de las responsabilidades asignadas a cada entidad en las normas o planes de gobierno.
- **El avance en la atención y garantía de los derechos ciudadanos** a través de la gestión institucional.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 18 de 23

Actividades para producir, publicar y divulgar la información

- Designar el equipo responsable de producir la información para el proceso de rendición de cuentas;
- Capacitar al equipo que va a producir la información sobre la relación que tiene la gestión institucional; con la garantía de derechos y el cumplimiento de ODS
- Identificar en qué estado está la información de su entidad (lenguaje, formato, accesibilidad, disponibilidad, etc.);
- Adaptar la información a las necesidades de los grupos de valor, y teniendo en cuenta los atributos que debe tener la información pública (Comprensible, Actualizada, Oportuna, Disponible, Completa)
- Con base en la priorización de necesidades de información de los grupos de valor, producir información de manera permanente sobre los temas de interés identificados. Cabe recordar que la información producida en el informe general puede ser un insumo básico para el desarrollo de los posteriores escenarios de información y diálogo, por lo que es fundamental que su contenido responda al interés ciudadano.
- Definir los canales para publicar y divulgar, de manera permanente, la información de las temáticas de rendición de cuentas.
- Definir los canales para publicar y divulgar, de manera permanente, la información de las temáticas de rendición de cuentas.


Paso 3 - Defina e implemente actividades de Diálogo

Se deben definir actividades para implementar escenarios de diálogo presencial. Los espacios se podrán complementar con el uso de medios virtuales como chat, foros electrónicos, etc. Sin embargo, es importante recordar que los escenarios virtuales no sustituyen los espacios presenciales tales como: audiencias, foros, mesas de trabajo, ferias de rendición de cuentas, reuniones, etc.

La participación efectiva de los ciudadanos y grupos de valor, en los escenarios de diálogo de rendición de cuentas, debe estar garantizada. Para ello, se sugiere promover ejercicios colaborativos que garanticen la evaluación ciudadana de la gestión pública y el desarrollo de propuestas de mejora.

Definir e implementar actividades de Diálogo

- Designar el equipo responsable de desarrollar los ejercicios de diálogo tanto de los espacios permanentes previamente identificados, así como entorno al informe general.
- Programar las fechas en las cuales se llevarán a cabo los espacios presenciales y virtuales, y divulgarlos con anticipación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 19 de 23

- Definir las acciones de convocatoria y difusión de información, para garantizar la participación de la ciudadanía en los espacios de diálogo programados.
- Establecer los objetivos específicos en el desarrollo de los espacios de diálogo
- Establecer los procedimientos que se implementarán para llevar a cabo el diálogo


Paso 4 - Defina actividades de Responsabilidad

Se deben definir actividades que permitan fortalecer las capacidades institucionales para aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas. Este elemento cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública. Por lo tanto, es necesario:

- Establezca procedimientos y responsables para atender las inquietudes formuladas en los procesos de diálogo de los ejercicios presenciales, y que no puedan ser atendidas durante el desarrollo del mismo.
- Publique en el sitio web de la entidad, las respuestas de todos los ejercicios de diálogo.
- Lleve un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor en el proceso de rendición de cuentas, identificando las áreas, responsables y tiempos.
- Informe a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos. En caso de inviabilidad en su aplicación, explique y justifique la situación.
- Publique en el sitio web las acciones que llevó a cabo la entidad, con base en el diálogo desarrollado en cada uno de los ejercicios de rendición de cuentas presencial y virtual.
- Haga seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos
- Identifique la existencia de mecanismos de corrección de las acciones
- Analice los resultados de la rendición de cuentas, incluyendo como mínimo: grupos de valor asistentes, acciones que efectuó la entidad como resultado del diálogo y retroalimentación, temas de mayor interés de los ciudadanos, entre otras.

Actualmente la entidad realiza el ejercicio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía por medio del programa del Defensor del Televidente “Toma el Control”, la cual es divulgada en redes sociales para la participación de la ciudadanía y brindar un espacio de dialogo y de mejora continua.

Teveandina Ltda., utiliza una Guía denominada Lista de chequeo para observación de la Rendición de Cuentas, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades de preparación y de ejecución de la audiencia:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021 Página 20 de 23

ETAPA	ACTIVIDAD
Preparación	Planeación
	Convocatoria
	Informe
	Temáticas
Durante la Audiencia	Componente de Información
	Componente de Dialogo
	Componente de Responsabilidad
	Paz
	Logística
Observaciones:	


Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento memoria, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía. El conjunto de documentos con los resultados de las acciones de Rendición de Cuentas se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad. Esta evaluación quedará consignada en un texto final que debe ser divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía en general, lo que se constituirá en la última acción de la estrategia para la vigencia.

Se debe tener en cuenta que a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, esta debe elaborar un Plan de Mejoramiento Institucional y divulgarlo entre los participantes. Así los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos. Para ello las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

7.3. SEMILLERO 13

La Economía Naranja como herramienta de desarrollo cultural, social y económico se fundamenta en la producción y distribución de bienes y servicios de carácter cultural y creativo, con el fin de proteger los derechos de propiedad intelectual (MinCultura, 2018). En cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional, en el plan de desarrollo nacional, Teveandina Ltda., crea el proyecto de Semillero 13 dirigido por Canal 13 para incentivar fomentar la industria televisiva pública.

El mecanismo de participación ciudadana **“Semillero de proyectos de Canal 13”**, formulado para contribuir al objetivo estratégico de “crear, producir y difundir contenidos y proyectos transmedia de proyección internacional que nos posicionen como referente nacional entre los canales públicos regionales”. Esto con el fin de fomentar las industrias

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 21 de 23

culturales y creativas en la región, de allí nace la convocatoria para recibir propuestas televisivas con el fin de afianzar el portafolio de proyectos audiovisuales analizando las necesidades de cada proyecto en particular.

De esta manera, se busca “rastrear voces dentro de la región Trece para hacerlas visibles, recibirlas, valorarlas y, dado el caso, desarrollar sus ideas y proyectos por medio de un acuerdo entre Canal Trece y el proponente” (Canal trece, 2020).


7.4. ATENCIÓN Y ENTREGA DE INCENTIVOS A NUESTRAS AUDIENCIAS

Teniendo en cuenta las audiencias del Canal y para generar posicionamiento de este, se llevarán a cabo actividades para que nuestras audiencias participen y ganen incentivos, como boletas, kits de la marca y regalos entre otros, obtenidos por medios de las alianzas que maneje el canal.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN


Para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en Teveandina Ltda., se realizará seguimiento por parte del área o grupo interno responsable del diseño e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas o de Participación.

Así mismo la Oficina de Control Interno de Teveandina Ltda., será la responsable de realizar seguimiento y evaluación de dicha estrategia y de las acciones de mejora programadas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021
		Página 22 de 23

9. BIBLIOGRAFÍA

Canal trece. (2020). *Semillero trece*. Bogotá.
 Minjusticia. (2020). *Participación ciudadana*.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MA-PAC-M02
	PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Versión: 0
	MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 15/10/2021 Página 23 de 23

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0	19/10/2021	Creación de documento.	Dirección Administrativa y Jurídica

11. CONTROL DE APROBACIONES

Elaboró	Aprobó:
<p>Laura Andrea Pérez Contreras Apoyo administrativo y de seguimiento a las actividades a cargo de la Dirección Jurídica y Administrativa</p>	<p>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</p>
<p>Revisó:</p>	
<p>María Fernanda Carrillo Méndez Directora Administrativa y Jurídica</p> <p>Giovanni Andrés Méndez Cubides Líder de Planeación</p> <p>Yivy Katherine Gómez Pardo Contratista Dirección Jurídica y Administrativa</p>	
<p>Fecha de aprobación:</p>	26/01/2021



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. Objetivo General.....	4
1.2. Objetivos Específicos.....	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. NORMATIVIDAD	5
5. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ...	7
6. DEFINICIONES	8
7. PRINCIPIOS.....	9
9. DESARROLLO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	10
9.1. Mecanismos de Participación Ciudadana	10
10. DERECHOS Y DEBERES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	11
10.1. Derechos y Responsabilidades de los Ciudadanos frente a la Participación.....	11
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	13

INTRODUCCIÓN

Las entidades del Estado deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

La política de Participación Ciudadana articula dos dimensiones del MIPG, los cuales son: (i) Gestión con Valores para Resultados y (ii) Direccionamiento Estratégico y Planeación; esta última debe incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

En razón a lo anterior, el presente documento se encontrará la formulación de la Política de Participación Ciudadana de Teveandina Ltda., la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en el marco de su implementación.



1. OBJETIVOS

Teveandina Ltda., definió los siguientes objetivos entorno a la Participación Ciudadana:

1.1. Objetivo General

Promover el ejercicio de la participación ciudadana en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incorporación y el fortalecimiento de cada uno de los procesos internos de la entidad con la finalidad de incentivar la participación de la ciudadanía en la gestión de Teveandina Ltda.

1.2. Objetivos Específicos

- Definir los lineamientos y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer el derecho a la participación en los proyectos o actividades específicas de la entidad.
- Identificar posibles temáticas y escenarios para la participación ciudadana en la gestión interna de la entidad.
- Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio de la participación ciudadana.
Promover en todos los procesos, una cultura a, que incentive la participación ciudadana.

2. JUSTIFICACIÓN

La Participación Ciudadana se convierte en uno de los principales elementos que permiten vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de algunas las políticas, programas, planes, proyectos, que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad.

Dicho lo anterior y según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, el marco de referencia denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), invita a las entidades del Estado a desarrollar un proceso de gestión en el marco de las buenas prácticas administrativas, cultura de servicio, vinculación de la ciudadanía en la gestión de las entidades, todo ello, entorno al mejoramiento permanente para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

3. ALCANCE

La Política Institucional de Participación Ciudadana de Teveandina Ltda., aplica a todos los procesos de la entidad que desarrollen acciones de Participación Ciudadana

4. NORMATIVIDAD

El Gobierno Nacional, en busca de garantizar el goce efectivo del Derecho a la participación, ha reglamentado a través de las normas que aquí se relacionan, acciones concretas que faciliten el Acceso a la Información y la Participación Activa de los ciudadanos. Para el desarrollo de las estrategias de participación que se implementen al interior de Teveandina Ltda., debe darse cumplimiento a la siguiente normatividad:

Normatividad	Definición
Constitución Política de Colombia de 1991	<p>Artículo 2. <i>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 (...)</i></p> <p>Artículo 13. (...) <i>El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. (...)</i></p> <p>Artículo 20. <i>Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial</i></p> <p>(...) Artículo 40. <i>Todo ciudadano tiene derecho a participar en la confirmación, ejercicio y control del poder político (...)</i></p> <p>Artículo 45(...). <i>El adolescente tiene derecho a protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.(...)</i></p> <p>Artículo 74. <i>Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)</i></p>
Constitución Política de Colombia de 1991	

	<p>Artículo 79. <i>Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.</i></p> <p>Artículo 88. <i>La Ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)</i></p> <p>Artículo 95. (...) Son deberes de las personas y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...)</p>
<p>Ley 134 de 1994</p>	<p>“Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.”</p>
<p>Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.</p>	<p><i>Artículo 78: Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones: a) Convocar a audiencias públicas; b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana; c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública; d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos; e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan; f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.</i></p> <p><i>En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno</i></p>



	<i>Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.</i>
Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”	<i>(...) Artículo 33.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. (...)</i>
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”.
Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Ley 1757 de 2015 (Título IV– De la Rendición de Cuentas)	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” - MIPG

Fuente: (Elaboración propia)

5. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública contribuye en el desarrollo e implementación de la dimensión de Gestión con Valores para resultados. Esta Dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, dialogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Entidad y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño. La Política de Participación Ciudadana

busca que el ciudadano se vincule de manera activa en cada una de las fases del ciclo de gestión de la entidad.

Para el cumplimiento de estos propósitos, alrededor de cada una de estas políticas se generan unos escenarios de interacción cuyas dinámicas presenta características similares como:

- **Posibilidad de un dialogo directo con el ciudadano:** La participación ciudadana implica en sí misma establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de los diferentes actividades y canales existentes para ello.
- **Acceso a la información de la entidad:** A través de las actividades de participación ciudadana, se puede acceder a la información de la entidad con la finalidad de que este recurso sea utilizado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.
- **Posibilidad del ciudadano de expresarse y ser escuchado:** El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar; sin la escucha, no es posible el dialogo ni el acceso a la información, a la opinión, al control social, y a la rendición de cuentas.
- **Posibilidad de vincular al ciudadano en los asuntos de la entidad:** La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello, así el ciudadano retroalimenta, aporte y construye.
- **Trato humano y digno hacia el ciudadano:** El desarrollo la política de participación ciudadana exige de manera contundente una relación basada en la dignidad y el respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.
- **Concepción del ciudadano como actor activo de la administración de la entidad:** En la política de participación ciudadana se requieren concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la entidad, por lo cual queda facultado para opinar y decidir.
- **Apropiación y generación de confianza:** La política de participación ciudadana debe generar como resultado de su implementación Una confianza dirigida hacia la gestión que realiza la entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad respuesta real a sus necesidades y expectativas¹.

6. DEFINICIONES

- **Participación Ciudadana:** Constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.
- **Control social:** es el derecho y un deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar

¹ Pública, F. (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de estado.

- **Gestión institucional:** es el marco de referencia para orientar la planeación, la programación, el uso, la transparencia, la evaluación y la rendición de cuentas de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en el quehacer institucional
- **Corrupción:** el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Audiencia Pública:** Mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública.
- **Transparencia:** Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.
- **Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.
- **Rendición de Cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- **Enfoque Participativo:** Término amplio utilizado para denotar la participación de los interesados fundamentales y otros interesados en una tarea (por ejemplo, la planificación, el diseño, la implementación, el seguimiento y la evaluación de un programa.²

7. PRINCIPIOS

Teveandina Ltda., en pro de mantener una recta ejecución en cada una de las actividades y proyectos en los cuales pretenda incluir a la ciudadanía, adoptará como principios rectores establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP:

- **Incluyente:** que integra a los ciudadanos sin exclusión ni discriminación alguna.
- **Diferencial:** que reconoce las diversidades y particularidades propias de los ciudadanos, las comunidades y los territorios. Respetar las opiniones de otras personas, aun cuando no la compartamos, favorece la participación. Cualquier persona tiene el derecho de pensar diferente o sostener posiciones contrarias a lo que opina la mayoría. No porque se piense diferente, se deja de tener el derecho a participar y opinar.

² Pública, F. (2020). Glosario de Función Pública. Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Participaci%C3%B3n+Ciudadana>

- **Transparente:** Es implementada de la manera prevista en la normatividad, que sea clara, confiable y verificable.
- **Comunicación:** Antes de tomar decisiones, es necesario tomar en cuenta, escuchar e incorporar las ideas, propuestas y opiniones. La comunicación permite que ninguna de ellas se sienta excluida y que todas participen en la toma de decisiones.
- **Constructiva:** Aporta de manera propositiva al desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios que ofrece la entidad.
- **Eficaz:** que obtiene resultados de acuerdo con lo planificado.
- **Organizada:** Tiene un propósito definido, es planificada, y metódica.
- **Empática:** Reconoce y valora al ser humano y se pone en su lugar.

8. VIGENCIA

Una vez aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Política de Participación Ciudadana de Teveandina Ltda., rige a partir de la promulgación de la aprobación por Comité de Gestión y Desempeño Institucional su implementación según corresponda. La Política de Participación Ciudadana es de obligatoria adopción de acuerdo a la implementación del MIPG.

9. DESARROLLO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teveandina Ltda., se compromete con la ciudadanía y grupos de valor a desarrollar mecanismos de participación ciudadana de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática que les permitan contribuir en los procesos de decisión implícitos en la gestión de la entidad.

Por lo tanto, se entenderá como actividades de Participación Ciudadana: *las acciones planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas dentro el ciclo de gestión en las que se vincula a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, para que opinen, retroalimenten y contribuyan en la gestión de los planes, programas, proyectos y servicios que oferta la entidad (DAFP,2018).*

9.1. Mecanismos de Participación Ciudadana

Para facilitar e incrementar el nivel de participación ciudadana y brindar una mejor atención a la ciudadanía, Teveandina Ltda., dispone de los siguientes mecanismos de participación y comunicación:

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la entidad informe y explique los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social.
- **Canales de atención al ciudadano:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Teveandina Ltda., a través de los cuales los grupos

de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar participación en algún tema de interés.

- **Promoción e invitación a asistir a espacios institucionales:** Mecanismo que permite informar a la ciudadanía de los espacios que adelanta la entidad y a los cuales pueden asistir o participar.
- **Encuestas de satisfacción e identificación de necesidades y expectativas:** Mecanismo de participación, que tiene como finalidad evaluar la percepción que ha tenido la ciudadanía sobre la actividad.
- **Página institucional y redes sociales:** Portal Web y perfiles en redes sociales que permite la difusión de información relevante sobre la entidad.
- **Redes Sociales:** Instagram, Facebook, Twitter (Compartir información de interés).
- **Plataformas:** You Tube (Compartir material audiovisual sobre diferentes proyectos institucionales).
- **Página Web:** Herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer la participación de la ciudadanía y seguir en el camino hacia la excelencia operativa
- **Publicación de informes:** Deber de Tevandina Ltda., con el fin de mantener informada a la ciudadanía sobre su gestión.
- **Contáctenos, líneas telefónicas y correos electrónicos:** Canales de comunicación por medio de los cuales la ciudadanía genera una interacción con la entidad.
- **Participación en Proyectos:** Mecanismo por medio del cual Teveandina Ltda., vincula a la ciudadanía a que participe en los contenidos del Canal, de tal forma que mediante cada uno de sus programas se vislumbre la interactividad de la entidad con los ciudadanos.

10. DERECHOS Y DEBERES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

10.1. Derechos y Responsabilidades de los Ciudadanos frente a la Participación

En el desarrollo de cualquiera de las instancias de participación ciudadana promovidas por Teveandina Ltda., serán facultades de los ciudadanos:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional y control social;
- Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y los procesos con los cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar;
- Ser sujeto de acciones enfocadas a fortalecimiento organizativo, en el caso de las expresiones asociativas formales e informales, para participar de manera más

cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;

- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;
- Divulgar y dar a conocer para una mayor comprensión de la gestión institucional y las políticas públicas a las que nos ajustamos.

Son responsabilidades de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho a la Participación Ciudadana:

Responsabilidades de los ciudadanos

- Informarse en los aspectos de interés sobre los cuales se pretenden promover discusiones institucionales, sobre aquellos que dispongan instancias que integran la oferta institucional de instancias de participación ciudadana, así como de las competencias fijadas para cada unidad ejecutora con las cuales interactúa;
- Respetar las decisiones tomadas en las instancias de participación ciudadana de acuerdo con las prioridades concertadas de manera colectiva por los actores participantes de las mismas;
- Para el caso de las expresiones asociativas formales, rendir cuentas a quienes las integran y/o a las comunidades a las que representan de las discusiones y decisiones adoptadas en el marco del desenvolvimiento de la instancia de Participación Ciudadana.

10.2. Deberes de la entidad en la Promoción de Instancias de Participación

Deberes de Teveandina Ltda., en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado. La entidad tiene la obligación de:

- Promover, proteger, implementar y acompañar instancias de participación;
- Garantizar la participación ciudadana en los temas de planeación del desarrollo, de políticas sociales, de convivencia ciudadana y reconciliación, y de inclusión de poblaciones tradicionalmente excluidas;
- Respetar, acompañar y tomar en consideración las discusiones de las instancias de participación no establecidas en la oferta institucional y que sean puestas en marcha por iniciativa de la ciudadanía tales como redes ciudadanas, mesas de trabajo y discusión sectorial e intersectorial, entre otras;
- Proteger a los promotores de las instancias de iniciativa ciudadana para que se puedan desenvolver en condiciones apropiadas sus ejercicios de participación ciudadana;
- Asistir a las convocatorias realizadas por las instancias de participación de iniciativa ciudadana a las que sean invitados toda vez que en ellas se debatan asuntos de su competencia;

- Retroalimentación o respuesta de propuestas presentadas de manera formal y derivadas del desarrollo de las instancias de participación de iniciativa ciudadana o gubernamental que no se encuentran dentro de la oferta institucional;
- Cumplir los compromisos a los que se llegue en desarrollo de las instancias de participación dentro de los plazos pactados en las mismas;
- Convocar de manera amplia y democrática a los ciudadanos a las instancias de participación con anticipación suficiente, sin privilegiar a unos ciudadanos sobre otros y haciendo uso de todos los canales de información disponibles;
- Llevar a cabo los ejercicios de consulta de manera amplia y deliberativa, comprendiendo que la presencia de la ciudadanía no se debe invocar para legitimar los intereses de los promotores ciudadanos de las instancias vinculadas a la oferta institucional, sino para alimentar la gestión y el debate público con las opiniones de las personas;
- Propiciar las acciones pertinentes y necesarias de fortalecimiento de las capacidades institucionales de sus procesos para garantizar el derecho a la participación ciudadana;
- Convocar de manera amplia, cumplida y constante a las instancias de discusión, llevando un adecuado control de la información allí producida, así como del cumplimiento de las decisiones y/o sugerencias;
- No conformar instancias de participación con criterios políticos;

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en Teveandina Ltda., estará a cargo del área de la Alta Dirección de la entidad, además de contar con los mecanismos de control social a la gestión pública, consolidando la estrategia de rendición de cuentas en los términos previstos por la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas, desarrollando acciones de información, diálogo e incentivos que permitan evaluar la gestión pública y construir planes de mejoramiento a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.

Así mismo la Oficina de Control Interno de Teveandina Ltda., será la responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Participación Ciudadana.

- Informe de Rendición de Cuentas (Anual) – Líderes de Proceso
- Seguimiento a Planes y Proyectos con una periodicidad (Anual) - Proceso de Planeación



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. VIGENCIA	6
5. ENFOQUE ESTRATÉGICO.....	6
5.1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....	6
5.1.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO.....	7
5.1.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	7
6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN TEVEANDINA LTDA.	8
7. COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TEVEANDINA LTDA.	9
7.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO	9
7.1.1. ARREGLOS INSTITUCIONALES.....	9
7.1.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	10
7.1.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	10
7.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA.....	11
7.2.1. COBERTURA.....	11
7.2.2. CUMPLIMIENTO	12
7.2.3. CERTIDUMBRE.....	12
8. PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	13
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	17
10. BIBLIOGRAFÍA.....	18

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Decreto 2623 de 2009, *“El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.”*

En virtud de ello, Teveandina Ltda., con la finalidad de prestar un servicio equitativo a la ciudadanía, de una forma adecuada, amable, respetuosa, digna, clara y oportuna, emprende acciones de fortalecimiento y mejora continua en los procesos internos de la entidad, que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, que permitan satisfacer sus necesidades y requerimientos.

La apuesta del fortalecimiento y promoción del Servicio a la Ciudadanía fijado por la entidad se realizará en el marco de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 DE 2013), los cuales son adoptados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Así pues, en el presente documento Teveandina Ltda., crea la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la cual está dirigida a incrementar la confianza de los ciudadanos y los colaboradores hacia la entidad, estableciendo lineamientos y estrategias dentro el marco de su implementación, que permitan mejorar y fortalecer los procesos y procedimientos internos de los servicios que presta el Canal.



1. OBJETIVOS

A continuación, se especifican los objetivos trazados por la entidad para el proceso de Servicio al Ciudadano:

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar y establecer los lineamientos para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la entidad, que permitan brindar y gestionar una atención e información efectiva a la ciudadanía, contribuyendo así a mejorar la confianza y transparencia en sus requerimientos y la satisfacción de sus necesidades.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar e implementar estrategias que permitan la ejecución de la política.
- Hacer uso adecuado de los recursos humanos, físicos y tecnológicos de la entidad, de acuerdo con las condiciones socioculturales, capacidades físicas e intelectuales de los ciudadanos o usuarios.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los colaboradores.
- Desarrollar e implementar un modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de atención al ciudadano.
- Divulgar la información que tenga relación con la atención a la ciudadanía, por medio de los canales legalmente establecidos para ello.

2. ALCANCE

La presente Política está dirigida a todos los colaboradores de la entidad, que de acuerdo con sus diferentes medios de atención tienen algún tipo de interacción directa o indirectamente con los ciudadanos, con el fin de promover así una formación y cultura de servicio que atienda y satisfaga los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

3. NORMATIVIDAD

Las siguientes referencias normativas constituyen el marco legal de la presente Política Institucional:

NORMA	DEFINICIÓN
Constitución Política de Colombia	Art. 2. “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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”
LEYES	
Ley 324 de 1996	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad”
Ley 1145 de 2007	“Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
Ley 1171 de 2007	“Por la cual se establecen beneficios a las personas adultas mayores”
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan 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 de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
DECRETOS	
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"
Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”.
CONPES	
CONPES 3649 de 2010	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
CONPES 3785 de 2013	"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
NTC	
NTC 6047	"Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"

4. VIGENCIA

Una vez aprobada la Política de Servicio al Ciudadano de Teveandina Ltda., por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, rige a partir de su divulgación correspondiente que ordene su implementación. La Política de Servicio al Ciudadano es de obligatoria adopción de acuerdo con la implementación de MIPG.

5. ENFOQUE ESTRATÉGICO

La Política del Servicio al Ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos, a saber: (i) la atención de la ventanilla hacia adentro (ii) la atención de la ventanilla hacia afuera.



Ilustración No. 1 Enfoque estratégico

Fuente: DNP <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

5.1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes los cuales se deben tener en cuenta por la entidad para la implementación de la Política del Servicio al Ciudadano:

5.1.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Arreglos Institucionales

- ✓ Creación de dependencia.
- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto.
- ✓ Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.
- ✓ Políticas con enfoque diferencial

Procesos y Procedimientos

- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ Optimizar los procesos internos para la gestión de los tramites y servicios.
- ✓ Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro)
- ✓ Informes de PQRSD - oportunidades de mejora.
- ✓ Sistema de asignación de turnos.
- ✓ Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos vs derecho de petición).
- ✓ Política de protección de datos personales.
- ✓ Carta de trato digno.

Empleados y colaboradores

- ✓ Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano.
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

5.1.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

Cobertura

- ✓ Espacios físicos – NTC 6047 vs Ajustes Razonables.
- ✓ Accesibilidad páginas web de las entidades (NTC 5854 y Convertic).
- ✓ Convenios con el Centro de Relevó, INCI e INSOR.
- ✓ Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad).
- ✓ Nuevos canales de atención e Información.
- ✓ Establecer indicadores.
- ✓ Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial).
- ✓ Ventanillas únicas.



Cumplimiento

- ✓ Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- ✓ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

Certidumbre

- ✓ Lenguaje claro
- ✓ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Publicación proactiva de información.
- ✓ Autorización, aviso de privacidad, términos PDP.

6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN TEVEANDINA LTDA.

Teveandina Ltda., con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, incluyente y transparente a la ciudadanía y demás grupos de interés, se compromete junto con sus colaboradores a implementar acciones para la mejora continua en el desarrollo de sus funciones y para la atención al ciudadano por sus diferentes canales de comunicación, los cuales deberán adaptar las buenas prácticas del Gobierno, todo de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

La responsabilidad de los colaboradores de la entidad es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política. Se trata de un compromiso y la responsabilidad de conocer, cumplir y respetar la política, para el desarrollo de cualquier actividad relacionada con el servicio al ciudadano.

Para dar a conocer al presente documento, se realizará su divulgación interna con el apoyo de la Coordinación del área de comunicaciones y se publicará en la página web de la entidad.

La presente política será actualizada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP entidad líder de dicha política.

7. COMPONENTES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TEVEANDINA LTDA.

En el marco de la presente Política, la adopción del modelo del Manual Operativo del Sistema de Gestión (MIPG) y con el objetivo de garantizar que el servicio que presta la entidad responda a las necesidades y expectativas del ciudadano, Teveandina Ltda., dispuso dos estrategias: (i) la ventanilla hacia adentro y (ii) la ventanilla hacia afuera, con la finalidad de lograr mejoras efectivas en los servicios que presta la entidad a la ciudadanía y que permitan identificar los ajustes sistemáticos que se deben implementar, por consiguiente, se establecieron seis componentes para orientar al colaborador en la búsqueda de la satisfacción ciudadana.

7.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

La ventanilla hacia adentro:

- ✓ Hace referencia a la intervención de los procesos internos de la entidad.
- ✓ Se espera que Teveandina Ltda., alcance una cultura de servicio al ciudadano que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de las PQRSD, la prestación de servicios, y acceso a la información pública.

En virtud de lo anterior, a continuación, se señalan los componentes que se deben tener en cuenta para lograr una efectividad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

7.1.1. ARREGLOS INSTITUCIONALES

Teveandina Ltda., al interior de la entidad y con el apoyo por parte de la alta gerencia cuenta con lo siguiente para su implementación y cumplimiento:

- La entidad, cuenta con un sistema de gestión documental (Orfeo) que administra la recepción, radicación, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos que permite a la entidad tener una trazabilidad de los documentos gestionados al anterior de esta. Adicionalmente, respecto de la documentación recibida en físico o por correo electrónico, el ciudadano podrá verificar su trámite de manera presencial o telefónica del estado de su solicitud, conforme al radicado que le sea otorgado al momento de recibir su solicitud.
- El Canal actualmente, se encuentra en la formulación de encuestas de satisfacción para la medición de la calidad del servicio prestando frente al trámite y la atención del ciudadano.
- Teveandina Ltda., se encuentra en la elaboración de ejercicios de caracterización encaminados en las necesidades de la ciudadanía. Dicho ejercicio se verá reflejado en los informes de satisfacción del usuario los cuales se publicarán trimestralmente en la página web de la entidad.

- El Canal, dentro Plan Anual de Adquisiciones incluye recursos para el desarrollo y la implementación de actividades que fortalezcan y beneficien a los ciudadanos respecto a la atención incluyente, accesibilidad y prestación de servicios que se ofrece la entidad, tales como: contratación de personal, señalización y demarcación de sus instalaciones, rediseño de la página web, entre otros.

7.1.2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos del Servicio al Ciudadano se implementan con la finalidad de crear mejoras al interior de la entidad, que permitan regular el ciclo de atención al ciudadano a través de procesos, manuales y políticas que contribuyan a la prestación del servicio del Canal y a la atención oportuna de las PQRSD que se presenta la ciudadanía. En se orden Teveandina cuenta con:

- Una ventanilla única presencial y virtual encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulan y radican en la entidad.
- Un mecanismo (base de unificación de datos de Excel) que permite controlar los tiempos de respuesta de las solicitudes y peticiones que formulan los ciudadanos, con la finalidad de dar cumplimiento a los términos establecidos por Ley.
- Medidas correctivas con las áreas de la entidad para garantizar el cumplimiento a la ciudadanía con los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Un Manual de Servicio al Ciudadano que tiene definidos los protocolos, procedimientos y mecanismos de atención y prestación de servicios a la ciudadanía.
- Los informes trimestrales que son elaborados y publicados en la página web de la entidad, en cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- Reportes trimestrales dirigidos a el área de Planeación en el marco de lo establecido en el POA -Plan Estratégico y de medición de la entidad, para el fortalecimiento organizacional y la apropiación de respuestas de las PQRSD.
- Implementación de la protección de datos establecida por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013.
- Presentación de la Carta de Trato Digno en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la cual contiene los deberes y derechos de los ciudadanos y los colaboradores, así como los horarios y canales de atención dispuestos por la entidad.

7.1.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Cada uno de los colaboradores de la entidad, son un componente fundamental para la gestión y mejoramiento del servicio a la ciudadanía sin importar el área donde desempeñen y realicen sus actividades, por tanto, Teveandina Ltda., adelanta las siguientes acciones:

- Anualmente, el área de Talento Humano dentro del Plan Institucional de Capacitación ejecuta temáticas relacionadas con el mejoramiento de competencias comportamentales, académicas y funcionales que permiten a sus colaboradores la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- De la mano de la Coordinación del área de Comunicaciones, se realiza la divulgación de los cursos virtuales y capacitaciones que ofrecen las diferentes entidades públicas y que están relacionados con temáticas del Servicio al Ciudadano, entre estos se pueden encontrar el: El curso de Lenguaje Claro ofertado por el Departamento Nacional de Planeación- DNP.
- Anualmente, se realizan divulgaciones internas con piezas temáticas y comunicativas relacionadas con contenidos de las PQRSD.
- Cabe mencionar que actualmente Teveandina Ltda., tiene proyectada la elaboración en la plataforma Moodle cursos virtuales que contendrán temas relacionados con la atención al ciudadano. Dichos cursos se incluirán en las jornadas de inducción y reinducción que se presentan a los colaboradores de la entidad.

7.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

- ✓ Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Da relevancia a los canales de atención de interacción con la ciudadanía, la cobertura de las entidades y las condiciones para la prestación de servicios.

En virtud de lo anterior, a continuación, se señalan los componentes que se deben tener en cuenta para lograr una efectividad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.

7.2.1. COBERTURA

Teveandina Ltda., con la finalidad de gestionar de manera transparente y oportuna todas las peticiones y requerimientos de los ciudadanos y fortalecer los canales de atención, los espacios de integración y el servicio a la ciudadanía, ha dispuesto lo siguiente:

- Cuenta con espacios físicos y adecuaciones al entorno ya construido con los requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos para el acceso a la ciudadanía en la entidad, tales como: rampas, ascensor, baños de discapacidad, entre otros. Lo anterior, con el objetivo de brindar una prestación de servicios en condiciones de igualdad con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, o en condición de discapacidad, entre otros) en especial, en aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano. Lo anterior, bajo la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 vs Ajustes Razonables considerados por la entidad.

- La información que recibe el ciudadano por los diferentes canales de atención se encuentra en lenguaje claro.
- A través de la página web, la entidad ha dado a conocer a los ciudadanos los horarios de sus diferentes canales de atención.
- La página web del Canal, cuenta con un módulo de preguntas frecuentes que sirve para dar claridad a la ciudadanía en la prestación de los servicios de la entidad.
- Actualmente, se envía a la ciudadanía la encuesta de satisfacción al usuario, con el fin de medir la percepción que se tiene sobre los canales de atención que tiene dispuestos la entidad.
- Teveandina Ltda., cuenta con una ventanilla única presencial y virtual encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulan y radican en la entidad.
- Canal Trece en su programación de televisión cuenta con la implementación de transcripción de audio (Closed Caption, CC), lo cual ayuda a las personas que tienen deficiencia auditiva.
- La página web de la entidad, con la finalidad de beneficiar a todos sus usuarios cuenta con una opción de alto contraste la cual permite a la ciudadanía que tipo algún tipo de dificultad visual conocer su contenido.
- Adopta estrategias de interactividad con el ciudadano a través de sus redes sociales y su página web.

7.2.2. CUMPLIMIENTO

Una vez Teveandina Ltda., culmine tanto la formulación de encuestas de satisfacción para la medición de la percepción de los ciudadanos frente a las PQRSD y a los servicios; como la elaboración y realización de ejercicios para su caracterización de acuerdo con sus necesidades y criterios se analizarán los resultados obtenidos en la medición, para entrar a tomar decisiones al interior de la entidad, decisiones que se verán reflejadas en los informes de satisfacción del usuario los cuales se publicarán trimestralmente en la página web de la entidad.

7.2.3. CERTIDUMBRE

Con el fin de asegurar al ciudadano la claridad y cumplimiento en las condiciones de los servicios que la entidad presta, Teveandina Ltda., comunica en lenguaje claro, comprensible y con certeza de todas las actuaciones que se llevan a cabo para solucionar sus peticiones y requerimientos. La entidad cuenta con colaboradores capacitados en cuanto a tiempos, oportunidad, coherencia y claridad de las respuestas que se deben otorgar a los ciudadanos.

8. PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de dar cumplimiento a la presente Política Institucional de Servicio al Ciudadano, Teveandina Ltda., fórmula un plan de acción que describe las actividades, frecuencia, responsables y productos que resultan del cumplimiento de las mismas.

Componente	Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador/ Producto	Fecha programada
Ventanilla hacia adentro					
Arreglos Institucionales	Creación y elaboración de Manual de servicio al ciudadano, Política de servicio al ciudadano y caracterización de usuarios.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Documentos	31/12/2020
	Realizar jornadas de socialización a los colaboradores de Teveandina Ltda., de la caracterización de usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés.	Por lo menos dos veces al año.	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Comunicación interna	31/12/2021
	Formulación de encuestas de satisfacción para la medición de percepción respecto a la calidad de las PQRSD y los servicios prestados a la ciudadanía	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Formularios	31/12/2021
	Realizar difusión y actualización permanente de los mecanismos	Por lo menos dos veces al año.	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Comunicación interna, Mecanismos de atención al ciudadano	31/12/2021

	de atención al ciudadano que tiene la entidad.				
	Actualización de diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos y de archivo para administrar información interna y externa en Teveandina Ltda.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa T. I Área de Planeación	Actualización sistema gestión documental (Herramienta de Orfeo)	31/12/2021
Procesos y Procedimientos	Elaborar y publicar los Informe de PQRSD donde se establezcan los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención dispuestos por la entidad, entre otros.	Trimestral	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Tres (3) informes Power Point y Power BI publicados en la página web	31/12/2020
	Elaborar los informes de satisfacción de los usuarios con base a las encuestas de satisfacción realizadas.	Semestral	Dirección Jurídica y Administrativa. Área de Planeación.	Dos (2) informes publicados en la página web	31/12/2021
Gestión del Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano que contemplen el fortalecimiento de las competencias	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa Talento Humano Área de Planeación	Capacitaciones de atención al ciudadano realizadas durante el año. Lenguaje Claro-DNP Servicio al cliente- SENA	31/12/2021

	y conocimientos de los colaboradores.				
	Fortalecer la cultura de buen servicio en los colaboradores de la entidad.	Dos (2) cursos en servicio al ciudadano.	Dirección Jurídica y Administrativa T. I Área de Planeación	Creación de cursos virtuales en la plataforma de Moodle, PQRSD, servicio ciudadano.	31/12/2021
Ventanilla hacia afuera					
Arreglos institucionales	Identificar las necesidades de accesibilidad que tiene la entidad para la población en condición de discapacidad.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa SGSST Área de Planeación	Documentos	31/12/2021
	Adecuar la infraestructura para garantizar la accesibilidad de población en condición de discapacidad visual, auditiva y física.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa SGSST Área de Planeación	Mantener, actualizada la señalización del Teveandina Ltda., conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013	31/12/2021
	Actualización formularia PQRSD página web del Canal.	Anual	Dirección Jurídica y Administrativa T. I Área de Planeación	Formulario	31/12/2021
Cumplimiento	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores	Dos (2) campañas	Dirección Jurídica y Administrativa Comunicaciones. Área de Planeación	Actualización y divulgación interna y externa Carta de Trato Digno.	31/12/2021



	frente a los derechos de los ciudadanos.				
	Capacitar a los colaboradores encargados de recibir las PQRSD de los ciudadanos y diferentes grupos de interés.	Por lo menos una (1) capacitación	Dirección Jurídica y Administrativa Talento Humano Área de Planeación	Capacitaciones de atención al ciudadano realizadas durante el año. Cursos virtuales: Lenguaje Claro-DNP Servicio al cliente- SENA	31/12/2021
	Elaborar y publicar en la página web los informes de PQRSD recibidas durante el año.	Trimestral	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Tres (3) informes Power Point y Power BI publicados en la página web	31/12/2020
Certidumbre	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores frente a las PQRSD de los ciudadanos. (definiciones, normatividad, tiempos oportunos de respuesta)	Dos (2) campañas	Dirección Jurídica y Administrativa Comunicaciones Área de Planeación	Comunicación interna	31/12/2021
	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los ciudadanos.	Una (1) medición del índice de satisfacción.	Dirección Jurídica y Administrativa Área de Planeación	Documento	31/12/2021

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar la implementación de los objetivos fijados en la presente Política de Servicio al Ciudadano, Teveandina Ltda., deberá soportar un esquema de medición de seguimiento, que contenga la mejora de los riesgos identificados y los controles definidos para asegurar el cumplimiento de la gestión institucional. Lo anterior, incorporando las acciones a desarrollar para las demás dimensiones de MIPG.

Se deberán realizar las siguientes acciones:

- **La Oficina de Planeación**, será la responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los Planes de Acción y del cumplimiento normativo.
- **La Oficina de Control Interno**, será la responsable de realizar el seguimiento y evaluación a la Política de Servicio al Ciudadano y así mismo ejercerá el control mediante los mecanismos de Servicio al Ciudadano verificando el cumplimiento de las acciones que sean incluidas dentro de Plan de Acción y su implementación.



10. BIBLIOGRAFÍA

- Canal Capital. (2019). *Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía*. Obtenido de <https://www.canalcapital.gov.co/sites/default/files/politicas-lineamientos-manuales/AAUT-PO-001-POLITICA-DE-SERVICIO-A-LA-CIUDADANIA.pdf>
- CASANARE, M. D. (2018). *POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO* . Obtenido de https://recetorcasanare.micolombiadigital.gov.co/sites/recetorcasanare/content/files/000145/7247_10-politica-de-servicio-al-ciudadano-recetor.pdf
- D.C., S. G. (2019). *Guía para la Autoevaluación-Modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio*. Obtenido de https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-modelo-seguimiento-y-medicion_0.pdf
- DNP, D. N. (s.f.). *ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- Planeación, D. N. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de Servicio al Ciudadano: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/PAAC-47-57.pdf>
- Pública, F. (2019). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>
- Social, D. A. (2019). *POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO*. Obtenido de <http://centrodedocumentacion.prosperidadsocial.gov.co/2020/ParticipacionCiudadana/Politica-Institucional-de-Participacion-Ciudadana-y-Servicio-al-Ciudadano.mar2019.pdf>
- Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones (2019). Plan de Servicio al ciudadano. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-882_plan_servicio_ciudadano_2019.pdf