PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ESTRATEGIA

Señal Colombia
Sistema de Medios Públicos

Señal Colombia · Señal Institucional · Señal Radio Colombia · Señal radiónica · Señal Memoria

TABLA DE CONTENIDO

1. ¿Qué es Participación ciudadana? 1

2. Fundamento normativo sobre la participación ciudadana. 1

3. Objetivos de la participación. 2

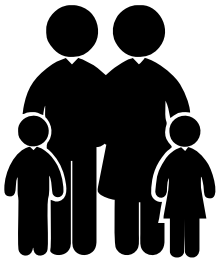
4. Estrategia de participación. 14

Anexo: esquema de Atención al Ciudadano 23

1. ¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

A partir de la Constitución Política de 1991 se establecen mecanismos de Participación Ciudadana, las cuales autorizan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejecutemos la participación en los diversos niveles del Estado. Para ello, se han expedido las siguientes normas que regulan y orientan a la ciudadanía en relación con el tema:

2. FUNDAMENTO NORMATIVO SOBRE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- Constitución Política de 1991.
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.
- Ley 962 de 2005, Ley Anti trámites.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 689 de 2001, por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 489 de 1998, Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- Ley 80 de 1993, sobre Contratación.
- Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 – Contratación Estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Ley 152 de 1994, Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley 190 de 1995.

Señal Colombia
Sistema de Medios Públicos

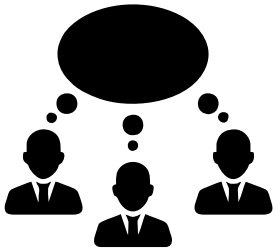
- Decreto 1429 de 1995, reglamentario de la Ley 142 de 1994.
- Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el Artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el Artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el Artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.

- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa. Artículo 234, Servicio al Ciudadano, con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los

3. OBJETIVOS DE LA PARTICIPACIÓN

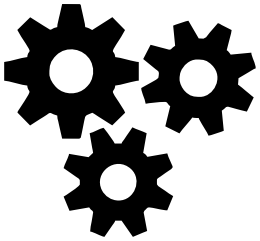
- Fortalecer el sentido de lo público
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Diseñar la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

TODOS SOMOS SUJETOS DE LA PARTICIPACIÓN



Los sujetos de la participación somos las personas que hacemos uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de políticas públicas. Es decir, somos los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Los mecanismos de participación ciudadana, están constituidos como las herramientas de indispensable valor jurídico para ejercer el control y garantizar la eficacia y trasparencia en los actos del estado y así garantizar la eficacia y transparencia en los actos del Estado. A continuación, algunos de ellos que se tienen muy presente en RTVC - Señal Colombia Sistema de Medios Públicos:

I. Derecho de Petición:
La Constitución Nacional en el Artículo 23 ha concedido a toda persona el derecho a formular peticiones ante las autoridades y organizaciones privadas. Este derecho se puede ejercer cuando lo que estamos preguntando o solicitando nos interesa en forma particular o a todos los ciudadanos. Lo más interesante de este derecho es que la autoridad o la organización privada deben dar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente.

II. Queja
La queja es el medio por el cual el ciudadano pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado servidor o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

III. Reclamo
Un reclamo es la protesta presentada por un ciudadano con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado por fallas del servicio o de atención a los usuarios.

IV. Petición de información.
Las personas tienen el derecho a pedir y obtener información sobre las actuaciones de las autoridades, y a pedir copia de los documentos públicos. La petición de información puede ser en interés general o particular.

V. Información general.
La información de carácter general a que se refiere el Código Contencioso Administrativo, será de fácil acceso para todas las personas. Para tal fin, RTVC - Señal Colombia Sistema de Medios Públicosmantendrá en sitios de fácil acceso publicaciones escritas que estén al alcance de los ciudadanos en las secretarías o la dependencia que haga sus veces, de la respectiva Subgerencia, o por medios electrónicos de información.

VI. Información especial y particular
El derecho de petición de información también recae sobre los demás documentos oficiales, con excepción de aquellos que tengan el carácter de reservados otorgado por la Constitución o la Ley.

Si algún funcionario viola la reserva o excede sus atribuciones sobre la información, este hecho dará origen a una investigación disciplinaria, sin perjuicio de las acciones penales y civiles a que haya lugar.

VII. Formulación de consultas
Las personas tienen derecho a formular consultas verbales o escritas relacionadas con sus atribuciones y competencias.

VIII. Audiencias publicas
La Audiencia Pública es un mecanismo o una instancia de participación. La Ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que usted como ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Este surge como un mecanismo que permite recibir QUEJAS de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

IX. Rendición de cuentas
La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este tiene como finalidad fortalecer la transparencia y generar condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

COMO REGISTRAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA EN RTVC SEÑAL COLOMBIA SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS

La razón de ser de RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que los usuarios conozcan el correo de PQR´S , la línea de atención al ciudadano y el Chat, lo comprendan y lo utilicen, para darnos a conocer sus preguntas, felicitaciones, inquietudes, reclamos entre otros sobre los temas tratados tanto en radio como televisión como son (noticias, deportes, programas, copias, vacantes, convocatorias, licitaciones Públicas, etc.) que se trabajan al interior y exterior de la entidad.

Correo de PQR´S
EL Área de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de la entidad, cuenta con una correo institucional peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov para facilitar el acceso, uso y apropiación por parte de los ciudadanos, para enviar y recibir información pertinente, veraz, en línea y oportuna sobre los servicios que brinda la entidad. Igualmente, esta cuenta de correo, la puede encontrar en la página de RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/ en el link http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos.html

Una vez que el correo ingresa a la entidad por el área PQR´S se revisa y se analiza el contenido de cada una de estas, para efectos de determinar si corresponde a una petición, queja o un reclamo y así mismo, establecer si el área de Peticiones, Quejas y Reclamos responde directamente o por el contrario, se hace necesario trasladar el requerimiento a la dependencia de RTVC correspondiente según el asunto de la solicitud y dar una respuesta de fondo, clara, precisa y coherente a lo requerido por el peticionario, la cual es enviada al correo electrónico que nos dejó el usuario en su solicitud.

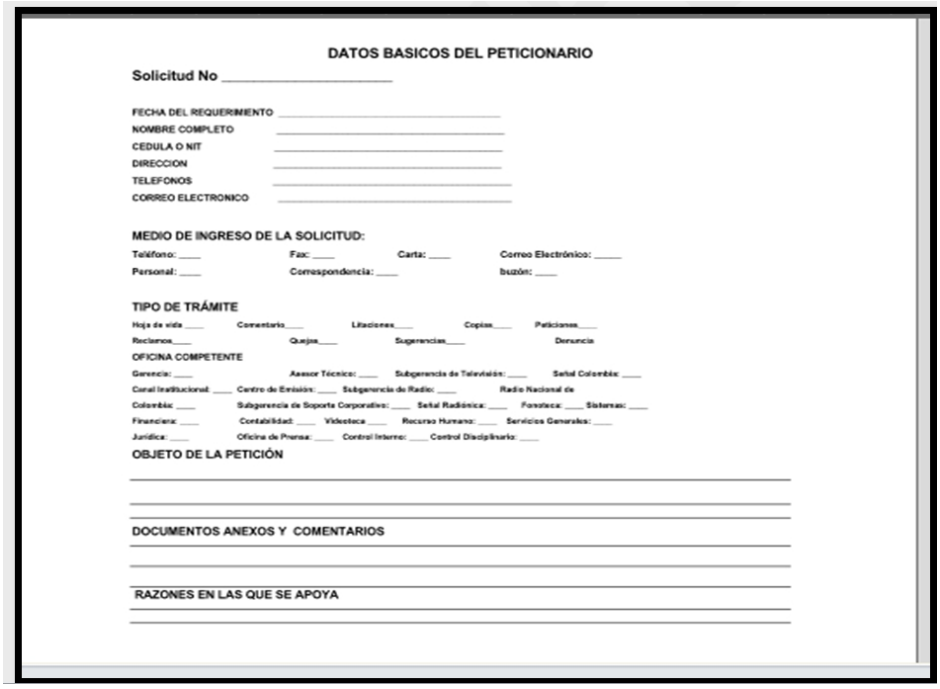
Igualmente, si las PQR´S que nos envían los ciudadanos, las entidades tanto públicas, privadas y alcaldías no es competencia de esta entidad para dar trámite a la misma, se procede a remitirla a la autoridad competente acorde a lo dispuesto en el Artículo 33 del Código Contencioso Administrativo (Decreto Número 01 de 1984) y se envía con copia al usuario.

Canal presencial:

Es una comunicación directa entre la entidad y el ciudadano, donde pueden acceder a la información y orientación sobre el tema puntual que necesita, lo pueden hacer acercándose al área de PQR´S ubicada en el primer piso de la entidad, situada en al Carrera 45 No 26-33.

Adicionalmente, se les informa sobre el tiempo establecido para contestar el requerimiento una vez solicitado en RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.

PQR´S, diseño el siguiente formato de atención al peticionario para tomar el requerimiento cuando la solicitud no se puede atender de inmediato. Anexo documento.



DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

Solicitud No _____

FECHA DEL REQUERIMIENTO _____
NOMBRE COMPLETO _____
CEDULA O NIT _____
DIRECCION _____
TELEFONOS _____
CORREO ELECTRONICO _____

MEDIO DE INGRESO DE LA SOLICITUD:
Teléfono: ___ Fax: ___ Carta: ___ Correo Electrónico: ___
Personal: ___ Correspondencia: ___ buzón: ___

TIPO DE TRÁMITE
Hoja de vida ___ Comentario___ Litaciones___ Copias___ Peticiones___
Reclamos___ Quejas___ Sugerencias___ Denuncia
OFICINA COMPETENTE
Gerencia: ___ Asesor Técnico: ___ Subgerencia de Televisión: ___ Señal Colombia: ___
Canal Institucional: ___ Centro de Emisión: ___ Subgerencia de Radio: ___ Radio Nacional de
Colombia: ___ Subgerencia de Soporte Corporativo: ___ Señal Radiónica: ___ Fonoteca: ___ Sistemas: ___
Financiera: ___ Contabilidad: ___ Videoteca ___ Recurso Humano: ___ Servicios Generales: ___
Jurídica: ___ Oficina de Prensa: ___ Control Interno: ___ Control Disciplinario: ___
OBJETO DE LA PETICIÓN

DOCUMENTOS ANEXOS Y COMENTARIOS

RAZONES EN LAS QUE SE APOYA

De la misma manera, la entidad ha diseñado un formato para recibir las reclamaciones por fallas en la recepción de la señal (radio y televisión) de nuestros canales Señal Colombia, Señal Institucional, y nuestras emisoras Señal Radio Colombia Señal Radiónica, las cuales puede reportarlas a través de éste formato y envia posteriormente, con el formato diligenciado, al correo peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co para que desde ahí se inicie el tramite con la empresa que hace el mantenimiento de la red y sea tramitada dentro del tiempo establecido. Una vez se tenga la respuesta de la PQR´S se envía al correo electrónico que nos dejó el usuario en el formato (http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos.html)

Por último, cuando no fuese posible enviar la respuesta porque el correo, no sea devuelto la entidad hará una notificación por aviso en la que se publica la respuesta a la reclamación, la cual consultar en la web de la entidad en el link:

http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/notificacion-por-aviso.html

Señal Colombia	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC		Código: EV-ATC-FT-01 Versión: V.3
	ATENCION AL CIUDADANO	FORMATO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES DE FALLAS EN LA SEÑAL	Fecha: 15/01/2014
FECHA DE SOLICITUD DE LA RECLAMACIÓN :			
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
NOMBRE:		IDENTIFICACION:	
No TELEFONICO:			
Dirección			
EMAIL:			
UBICACIÓN DEL SITIO EN DONDE SE PRESENTA LA FALLA			
DEPARTAMENTO:		CIUDAD:	
PROVINCIA:		MUNICIPIO:	
FINCA:		VEREDA:	
A CUANTOS Kms aproximados de la CABECERA MUNICIPAL			
SERVICIO AFECTADO			
CABLEVALLIVO			
SEÑAL INSTITUCIONAL			
SEÑAL COLOMBIA			
		ESTACION	***FRECUENCIA***
SEÑAL RADIO COLOMBIA		AM :	
SEÑAL RADIONICA		FM:	
DESCRIPCION DE LA FALLA DE LA SEÑAL DE TELEVISION Y RADIO			
FECHA Y HORA EN QUE SE PRESENTO LA FALLA DE LA SEÑAL			
FORMA EN QUE RECIBE LA SEÑAL DE TELEVISION Y RADIO :			
CON ANTENA DE TECHO	SI NO___	CONOCE EL NOMBRE DE LA ANTENA REPETIDORA	
CON ANTENA DEL TELEVISOR	SI_____*_____NO___		
POR SISTEMA DE FAREONICA		CON CUAL EMPRESA:	
POR SISTEMA DE CABLE		CON CUAL EMPRESA:	
POR SISTEMA SATELITAL		CON CUAL EMPRESA:	
POR INTERNET		CON CUAL EMPRESA:	

Canal Telefónico:
Centro de atención de línea telefónica directa al número 018000123414 donde los ciudadanos reciben una cordial atención, son escuchados a cabalidad cada una de sus inquietudes, preguntas entendidas de forma ágil y eficiente, e informados acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen la entidad.

Chat:
El chat es una herramienta de participación ciudadana que permite al ciudadano interactuar con RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos de manera directa y eficaz.
Es por eso que la entidad pone a disposición de los ciudadanos esta herramienta como un medio de contacto a través de la cual permite a la ciudadanía obtener información sobre los asuntos que les interesa de manera oportuna.

Este canal de participación lo encuentran ubicado en la página web http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/ al costado derecho, ahí esta un imagen del chat donde se les informo el horario atención por este medio.

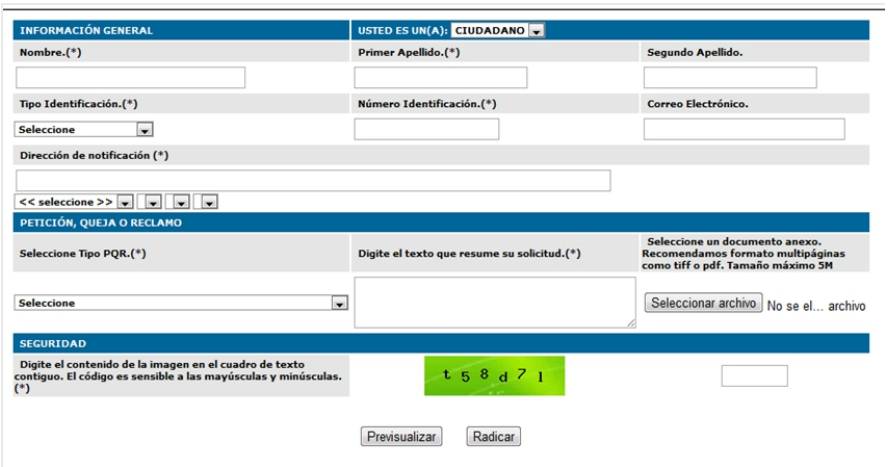
PQR´S POR LA WEB DE LA ENTIDAD
De la misma manera, el ciudadano puede hacer desde la página web de la entidad sus PQR´S a través del el módulo de radicación WEB, el cual permite registrar directamente en ORFEO una queja y/o reclamo que un ciudadano realice a través de la página WEB de la y luego poder hacer un seguimiento a dicho documento y poder determinar en qué estado de su trámite se encuentra dicho tramite.

Radicación vía Web:

1. Para poder realizar el registro de una PQR' S se debe ingresar a la página oficial de la entidad

2. Seleccionar la opción *"CONTÁCTENOS"*, la cual se encuentra en el menú principal de la página.

3. Se visualiza el formulario de radicación para diligenciar los datos del contacto que está presentando la solicitud y su respectiva PQR.



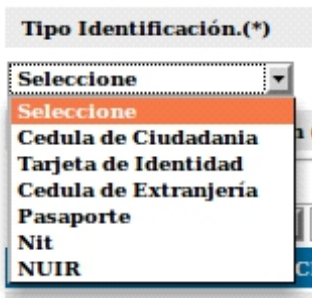
4. La información que se deberá diligenciar se encuentra dividida en tres secciones.

A. INFORMACIÓN GENERAL:

a) USTED ES UN(A): aquí se deberá seleccionar quien está llenando la petición, si se refiere a un "Ciudadano" o una "Empresa".

b) Nombre, Primer Apellido, Segundo Apellido: de la persona que realiza la solicitud

c) Tipo Identificación: Se deberá escoger de una lista teniendo en cuenta si es: Cédula de Ciudadanía, Tarjeta de Identidad, Cédula de Extranjería, Pasaporte, Nit o Nuir.



d) Número de identificación:

e) Correo electrónico: se deberá diligenciar si se quiere tener contacto por este medio. Se deberá tener en cuenta los formatos de correo electrónico. Ej.: abcd@mail.com

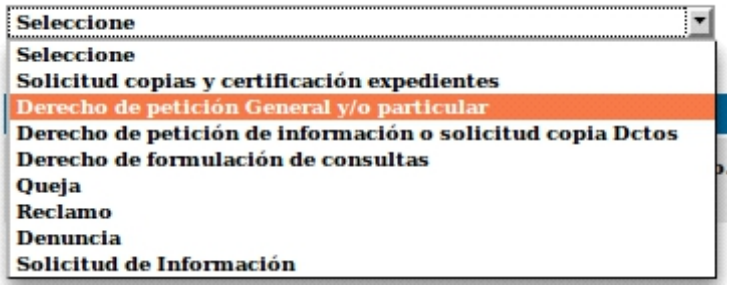
f) Dirección de Notificación: Sirve para el envío de documentación física a la dirección que se indique en dicho campo.

Adicionalmente a la dirección es importante seleccionar los campos para determinar la ubicación geográfica.

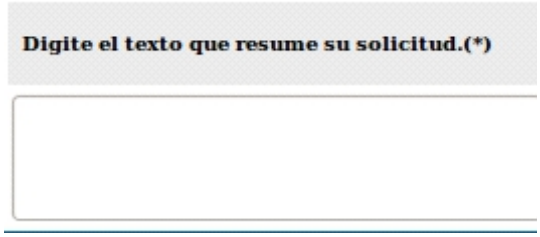
A medida que se van seleccionando los diferentes criterios, el sistema le irá permitiendo diligenciar el siguiente nivel. (Continente, País, Departamento, Municipio)

B. PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

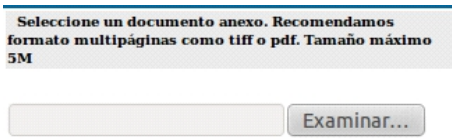
g) Seleccione Tipo PQR: se deberá escoger de acuerdo a los criterios que aparecen en la lista desplegable.



h) Digite el texto que resume su solicitud: aquí se deberá explicar cuál es la petición de una manera clara.



i) Anexar archivo: En caso de querer anexar algún archivo como prueba o sustentación de la solicitud se podrá anexar un archivo en formato .tif o en pdf. Para escoger el archivo se debe dar clic en el botón Examinar y buscarlo en alguna unidad del equipo.



Señal Colombia
Sistema de Medios Públicos
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ESTRATEGIA

C. SEGURIDAD

j) Se deberá digitar las letras y números (código captcha) que aparecen en el recuadro verde teniendo en cuenta si las letras se encuentran en mayúsculas o minúsculas.

k) Previsualizar: Este botón permite realizar una verificación previa de cómo va a quedar el documento cuando éste sea radicado, con el fin de verificar los datos diligenciados.

Previsualizar

Fecha del documento: Domingo 13 de febrero de 2011

Señores:

GOBERNACION DEL ATLANTICO.

Asunto: Solicitud de Información;

solicito información de las ayudas a damnificados del invierno

Atentamente,

MARIA MARTINEZ

C.C. 52226657.

C. Electrónico: maria@mail.com

Dirección: Calle 12 No. 98 60

COLOMBIA - ATLANTICO - BARRANQUILLA

l) Radicar: Cuando ya se han comprobado los datos y se está seguro de hacer oficial la solicitud, se deberá dar clic en el botón "Radicar"

Radicar

m) El sistema realiza la generación de un número oficial con el cual quedará identificada la solicitud y es el que permitirá hacer seguimiento al trámite.

20145230002342

Señal Colombia
Sistema de Medios Públicos
Señal Colombia · Señal Institucional · Señal Radio Colombia · Señal radiónica · Señal Memoria
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ESTRATEGIA

Consulta Web estado del Trámite

Permite realizar una consulta del estado del trámite para establecer si todavía se encuentra en gestión o ya está atendido. Para realizar una consulta se deben realizar los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página de la entidad http://www.senalcolombia.tv/

2. Seleccionar el enlace correspondiente a "Contáctenos"

3. Seleccionar la opción "Consultar Trámite Queja"

4. Se visualiza la pantalla de Consulta web de estado de documentos donde se deberá escribir el número de radicado que fue asignado en el momento de la radicación. Se pueden consultar los documentos que hayan sido radicados por via web o los que hayan sido radicados personalmente en la ventanilla de RTVC. - Señal Colombia Sistema de Medios Públicos

5. Se debe diligenciar el número de radicado y se da clic en el botón "Ingresar"

6. El sistema muestra una pantalla dividida en tres secciones:

A. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO:
Corresponde a los datos del remitente con que se registró la solicitud ante la Entidad.

B. ESTADO DEL TRÁMITE:
Indica si el documento se encuentra en algún proceso de trámite o ya se encuentra terminado. Adicionalmente se indica cuántos días han pasado desde la fecha de radicación.

C. DOCUMENTOS ANEXOS
Permite saber si se han generado documentos adicionales que pertenezcan al trámite de la radicación, indicando el tipo de documento, el número de radicado generado por el sistema, la fecha y el asunto.

DOCUMENTOS ANEXOS

Tipo	RADICADO	FECHA	Asunto
Salida	2011013000001	2011-02-08	Proceso Disciplinario No. 197-09

7. Luego de terminar la consulta se debe cerrar la sesión dando clic en el botón "Cerrar" ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.

Señal Colombia
Sistema de Medios Públicos
Señal Colombia
Señal Institucional
Señal Radio Colombia
Señal radiónica
Señal Memoria

OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Ley 134 de 1994 desarrolla otras herramientas o mecanismos para que los ciudadanos ejerzamos plenamente la participación ciudadana, los cuales están establecidos en la Constitución. Estos son:

El Referendo
Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente. Este puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.

El Referendo Derogatorio
Es el sometimiento, de un Acto Legislativo, de una Ley, de una Ordenanza, de un Acuerdo o de una Resolución local, a consideración de los ciudadanos para que estos decidan si lo derogan o no, en alguna de sus partes o e su integridad.

El Referendo Aprobatorio
Es el sometimiento de un proyecto de Acto Legislativo, de una Ley, de una Ordenanza, de Acuerdo, de una Resolución local, de una Iniciativa Popular, que no haya sido adoptado por la corporación pública correspondiente, a consideración de los ciudadanos para que estos decidan si lo aprueban o lo rechazan, total o parcialmente.

La Revocatoria Del Mandato
Es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.

El Plebiscito
Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.

La Consulta Popular
Es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometida por el Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto. En todos los casos, la decisión del pueblo es de cumplimiento obligatorio. Cuando la consulta se refiera a la conveniencia de convocar una Asamblea Constituyente, las preguntas serán sometidas a consideración popular mediante Ley aprobada por el Congreso de la República.

Señal Colombia
Sistema de Medios Públicos
Señal Colombia · Señal Institucional · Señal Radio Colombia · Señal radiónica · Señal Memoria

El Cabildo Abierto
Es la reunión pública de los Concejos distritales, municipales o de las Juntas Administradoras Locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

Acción De Cumplimiento
La Acción de Cumplimiento es un mecanismo judicial de protección y aplicación de los derechos por medio de la herramienta cual toda persona puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o Acto Administrativo; esta acción está reglamentada en la Ley 393 de 1997 y la Acción de Tutela en el Decreto 2591 de 1991.

Acción De Tutela
Toda persona tendrá derecho a la acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale la norma este decreto. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela.

4. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN

- Los ciudadanos pueden participar en los procesos de planeación, de rendición de cuentas promocionando y divulgando los datos abiertos de la entidad, asi como en la formación de políticas, programas y proyectos. Adicionalmente, tendrá la posibilidad de afectar un control social y motivar la innovación.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL PROCESO DE PLANEACIÓN DE LA ENTIDAD

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los medios de consulta a la ciudadanía utilizados para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas que podrán ser utilizados son:

- Chat
- Llamadas telefónicas
- Blog
- Foros Virtuales
- Redes Sociales
- Encuesta en la página web

Llamadas Telefónicas

Teléfonos: (+571) 2200700 - Línea Gratuita nacional: 018000123414 en donde la ciudadanía podrá participar durante el proceso de rendición de cuentas o en la socialización de documentos de la entidad.

CONSULTA INDIVIDUAL POR CANALES VIRTUALES

Virtual

- Sitio Web:
- Señal Colombia Sistema de Medios Públicos http://www.sistemasenalcolombia.gov.co/
- Señal Colombia - www.senalcolombia.gov.co
- Señal Institucional – www.senalinstitucional.gov.co
- Señal Radio Colombia – www.senalradiocolombia.gov.co
- Señal Radiónica – www.senalradionica.gov.co
- Señal Memoria – www.senalmemoria.gov.co
- Mi Señal – www.misenal.tv
- Chat (en el sitio web del Sistema):

Presencial

Por la naturaleza y responsabilidad social, RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos cuenta con la capacidad logística, humana y financiera para organizar eventos masivos y especializados en materia de programa educativos, culturales, sonoros y contenidos Web.

La población objetivo de los eventos se sustenta en la segmentación de los ciudadanos, con el fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan esta actividad, a continuación se relacionan los tipos de eventos de participación ciudadana presencial:

- Mesas de trabajo
- Audición pública
- Ferias de servicios

Espacios de participación

Señal Colombia Sistema de Medios Públicos ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación han sido caracterizados de la siguiente forma:

- Página web en Internet (Foros, encuesta, buzón de contacto, notificación vía mail, y formulario de PQR): Ciudadanos, y servicios de telecomunicaciones, y entidades.
- Teléfono fijo: Ciudadanos, servicios de telecomunicaciones y entidades.
- Redes sociales (página oficial en Facebook, cuenta en Twitter, canal en YouTube, perfil en GooglePlus y cuenta en Flickr): ciudadanos y entidades

PLAN PARA LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

En el Sistema de Medios Públicos entendemos a los medios electrónicos como un elemento fundamental en la estrategia de comunicación con la ciudadanía, debido a que favorecen el acercamiento directo, sencillo y eficaz entre la entidad, sus plataformas y la población colombiana, que cada día aumenta su actividad y uso de los canales 2.0.

En ese sentido, habilitar canales electrónicos para la participación ciudadana nos permite conocer de primera mano lo que piensa nuestro público objetivo, sus necesidades y difundir información relevante en tiempo real.

Por tal razón, la Oficina de Divulgación y Prensa de la entidad, en conjunto con las Oficinas de Planeación y de Atención al ciudadano, elaborarán cada año el documento en el que se especifique cómo se fomentará la participación ciudadana en los espacios habilitados para tal fin. Una vez se consolide la versión final y aprobada del documento, se procederá a socializar con la ciudadanía a través de la página web de la entidad, chat, foro, encuesta y redes sociales.

CANALES INSTITUCIONALES HABILITADOS:

En RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos se tienen habilitados canales en cada uno de los espacios de Internet para fomentar la participación ciudadana: red hipertextual (sitio web), red social (Facebook y Google Plus), red en tiempo real (Twitter) y red audiovisual (YouTube y Flickr).

Cabe anotar que cada uno de los anteriormente mencionados, tiene un hábito de consumo, finalidad y público diferente, por lo que los contenidos que se publican en cada uno tienen que ser pensados en específico para cada canal. A continuación se presenta un listado de nuestras cuentas corporativas:

El Sistema de Medios Públicos cuenta con el sitio web corporativo www.sistemasenalcolombia.gov.co en el que se publican los documentos de interés a la ciudadanía y los hechos relevantes para el Sistema y sus plataformas. Allí existe una sección dedicada a presentar los Servicios de Información al Ciudadano. Adicional a esto, en la web corporativa se tiene habilitado el espacio de chat, foro y encuesta para dialogar con los ciudadanos sobre los temas de coyuntura.

Facebook es una de las redes sociales más populares, con cerca de 20 millones de usuarios en el país. En esta red social, contamos con el fanpage "Señal Colombia Sistema de Medios Públicos".

Mantenemos actualizado a diario el fanpage de nuestra entidad con contenidos de la gestión y partiendo por aspectos básicos como la foto de portada, datos de contacto, enlaces a otras redes, aplicaciones, fotografías, y demás para que los usuarios tengan una buena experiencia virtual.

Al ser una herramienta de interacción social, Facebook permite una comunicación cercana con los usuarios, por eso el lenguaje que utilizamos es respetuoso, en un tono cercano hacia nuestros seguidores.

Dar respuesta a las preguntas y atender los comentarios de los usuarios, es una tarea que asumimos con el más alto nivel de compromiso y responsabilidad en esta red social.

Twitter es una plataforma que le permite a los usuarios enviar mensajes de texto (también llamados tweets) de hasta 140 caracteres, que se actualizan en tiempo real. La cuenta de la entidad en este espacio es: @SistemaSenalCo.

La inmediatez en la comunicación que ofrece Twitter hace que participemos constantemente con "tweets". Esos mensajes deben ser efectivos para promover la interacción con otros usuarios.

Para favorecer la participación ciudadana, se formulan preguntas que promuevan el debate sobre un tema de interés. Las respuestas de nuestra cuenta se emiten de forma rápida, teniendo en cuenta el carácter de esta red en tiempo real.

Para fomentar y darle seguimiento a las temáticas de participación ciudadana, se crearán "hashtags"

(etiquetas) para identificar un conjunto de tweets sobre un tema en específico. Para los temas relacionados con rendición de cuentas, se utiliza el hashtag #LaSeñalCuenta, y para generar debate y conocer las impresiones de los ciudadanos frente a un tema se usará #LaSeñalPregunta.

Es una plataforma que permite cargar contenido audiovisual. En - Señal Colombia Sistema de Medios Públicos contamos con un canal propio en este espacio. Se usa para que los usuarios encuentren información de interés general y a forma de repositorio para publicar material de consulta.

Este espacio lo estamos revisando de forma constante para encontrar los comentarios que los ciudadanos tengan frente al material que publicamos y de esta forma, gestionar las respuestas a la brevedad posible.

Los contenidos alojados en YouTube son un buen complemento para los mensajes que difundimos en otras redes sociales, ya que ayuda a que nuestros usuarios se "enganchen" con mayor facilidad a la información que les presentamos.

Flickr es una plataforma que permite almacenar y ordenar fotografías de alta calidad. Allí, el Sistema de Medios Públicos cuenta con su propio espacio en el que periódicamente publica álbumes de fotografías de los eventos o hechos más importantes para la entidad.

En dicho espacio, los ciudadanos pueden ver cómo son nuestras actividades y publicar comentarios. La importancia para la entidad de tener este espacio, es que se genera trazabilidad para las fotografías, ya que es un verdadero banco de imágenes en el que los usuarios pueden navegar desde sus dispositivos.

Instagram es una aplicación que ha presentado un incremento considerable en el número de usuarios en todo el mundo, en los últimos dos años. Permite publicar fotografías y videos aplicando filtros.

El Sistema de Medios Públicos está presente en esta aplicación mediante una cuenta (@sistemasenalco) en la que periódicamente publica las mejores fotografías e imágenes sobre temas relacionados con la entidad, buscado generar interacción con los ciudadanos, por eso también la consideramos una herramienta que genera participación.

Google Plus es la red social de Google. En la actualidad, ya es la segunda red social más popular del mundo con aproximadamente 343 millones de usuarios activos, quienes generalmente se encuentran vinculados por contar con el servicio de correo electrónico Gmail.

La entidad allí tiene un perfil en el que publica de forma periódica, enlaces a notas y videos con el fin de expandir los mensajes y llegar a los usuarios que se encuentran en este espacio.

FLUJO DE TRABAJO:

- Las Oficinas de Planeación y Atención al Ciudadano se encargan de concertar con las áreas los temas de interés para poner a consideración de la ciudadanía.
-
- Según la temática, la Oficina de Divulgación y Prensa en conjunto con el equipo digital correspondiente (acorde con la plataforma directamente implicada), coordinará la estrategia de socialización a la ciudadanía, incluyendo los canales habilitados para la participación ciudadana.

A partir de esto, se formulará un documento en el que se incluya:
- Objetivo
- Descripción del proyecto, programa o plan que se socializará
- Acciones puntuales para socializar (incluyendo etiquetas, periodicidad, canales, mensajes y piezas audiovisuales).
- Canales de comunicación.
- Cronograma
- Públicos objetivo.

Cabe anotar en este punto que, estos temas se incluirán de forma primordial en los mecanismos de participación que tiene habilitados la entidad para la participación electrónica.

- Ejecución del Plan de Trabajo, analizando los niveles de respuesta de la ciudadanía ante la estrategia para tomar acciones que permitan mantener un buen volumen de la conversación.

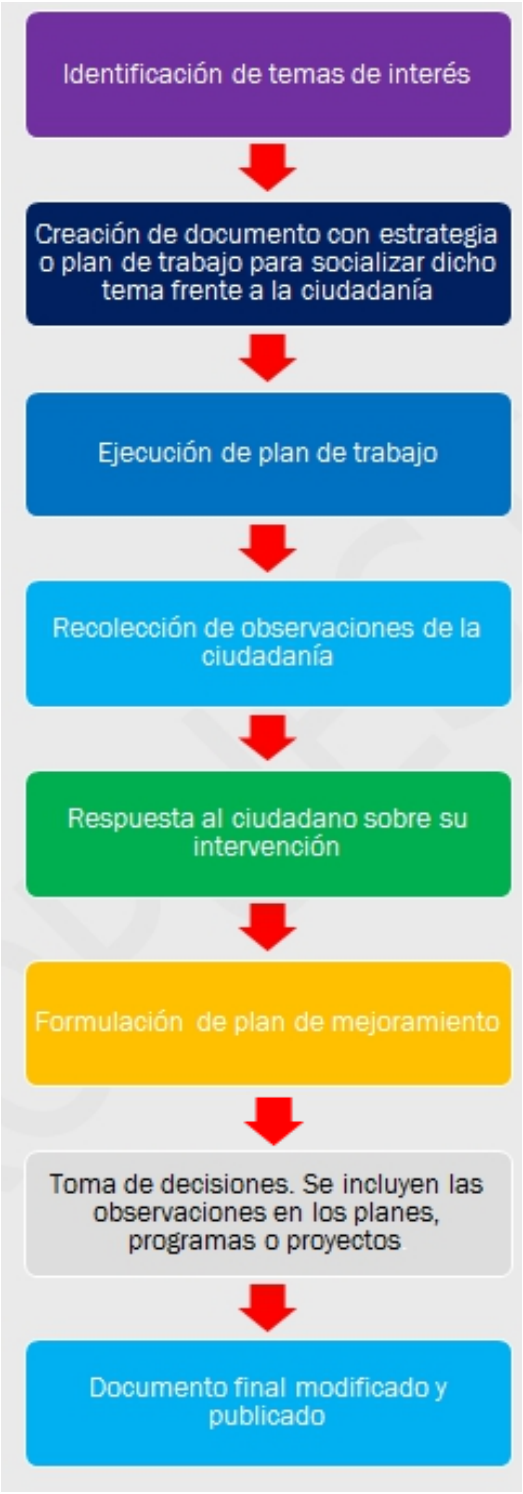
- Recolección de observaciones: los comentarios de feedback que se reciban por parte de los ciudadanos serán recopilados y consolidados en un documento que permita su análisis por parte del área encargada del proyecto, la Oficina de Planeación y la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Se generará una respuesta al ciudadano sobre su intervención vía correo electrónico o se publicarán en el sitio web del Sistema de Medios Públicos.

- A partir de la información recibida por parte de la ciudadanía, se tendrán en cuenta las observaciones principales en los planes, programas y proyectos. El área responsable del tema es el que se encarga de determinar su relevancia y asertividad.
-

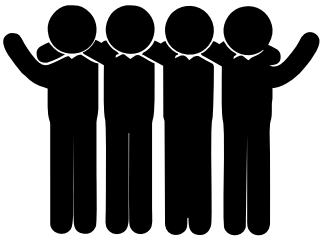
- Se desarrollará un plan de mejoramiento y las observaciones asertivas de los ciudadanos se incluirán en la versión final del Plan, Proyecto o Programa.

- Los pasos anteriormente descritos se incluyen en el diagrama que se presenta a continuación para facilitar la compresión por parte de la ciudadanía:

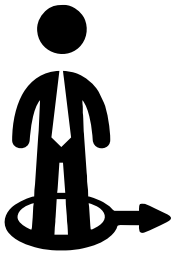


ANEXO: ESQUEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Somos una sola familia, nuestra sociedad y - Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.



MISIÓN

La Oficina de Atención de Peticiones, Quejas, sugerencias y Reclamos tiene como tarea fundamental colaborar con las dependencias de la entidad en la ampliación de los canales de interlocución con los ciudadanos, mediante la formulación de políticas de atención y la Implementación de una cultura institucional orientada al servicio oportuno, veraz, adecuado y eficiente dirigido a la comunidad como destinataria del servicio.

OBJETIVOS

- Crear canales y espacios de comunicación que permitan la interacción y retroalimentación con cada dependencia.
- Diseñar mecanismos de participación directa con la Sociedad y RTVC, logrando un beneficio común GANAR-GANAR.
- Crear en RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos una Cultura de servicio enfocada en el cumplimiento de la Política de Calidad que supere o iguale las expectativas del cliente con relación a servicio y el trato de cada persona que trabajan en la entidad, las cuales deben ser conscientes de su responsabilidad en la calidad de su trabajo de realizar satisfactoriamente la misión que tiene encomendada dentro de la misma.
- Diseñar y ajustar los mecanismos de comunicación y de atención genereado una sinergia entre los clientes internos y externos de la entidad.

LA EFICACIA, LA EFICIENCIA Y LA CALIDAD DE BRINDAR UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAN COMO RESULTADO

- Afianzamiento de la credibilidad y confiabilidad de la empresa.
- Estructuración y agilización de los procedimientos y procesos internos.
- Conocimiento de la visión externa de la entidad.

- Aumento del nivel de calidad en la prestación del servicio, partiendo de la base de la información obtenida de los particulares sobre la entidad.

- Aumentar el posicionamiento de la empresa dentro de las diferentes órbitas. (Empresarial, Cultural, Organizacional, Comercial, etc.)

- Reducción de las probabilidades de conflictos mayores generados en la prestación del servicio y la atención al público.

- Disminución de costos y del desgaste de los funcionarios, mediante la atención eficiente y eficaz al ciudadano.

- A nivel interno, la consolidación del funcionamiento de la entidad mediante el ágil y armónico flujo de la comunicación.

- Generación de espacios abiertos a la participación ciudadana a través delos diferentes canales de comunicación hacia la entidad.

PLAZOS DE RESPUESTA DE CADA SOLICITUD

La Resolución 564 de 2014, especifica las disposiciones respecto a los términos de presentación y trámite del Derecho de Petición, y la atención de quejas y reclamos en Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC.

Artículo doce. Término para resolver las peticiones. De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente para absolverla o contestarla deberá resolver su encargo en el término específico señalado por la Ley.

A estos términos se le debe agregar el de la distancia, como en el caso de remisión de peticiones de una jurisdicción territorial a otra.
Cuando debido a las circunstancias particulares de una actuación determinada, se haga imposible cumplir con los términos establecidos, se deberán motivar por escrito las razones aludidas y el peticionario deberá conocerlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud incluyendo la fecha en que se resolverá.

Parágrafo. En todo caso y conforme a la Directiva presidencial 04 de mayo 22 de 2009, en aras de dar estricto cumplimiento al derecho de petición a nivel interno RTVC, en coordinación de la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, se establece un plazo de diez (10) días para contestar Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, que de acuerdo a la complejidad del asunto así lo permitan, y treinta (30) días para contestar consultas. De esta manera se cumplirá a satisfacción con los ciudadanos.

La Oficina de Peticiones, Quejas , sugerencias y Reclamos de RTVC Señal Colombia Sistema de Medios Públicos , creada mediante Resolución No. 546 de fecha 23 de Diciembre de 2014, es importante tener en cuenta las siguientes directrices, con el fin de evitar las sanciones que acarrea la no contestación o inoportuna contestación de los derechos de petición. Para tal efecto la Oficina Asesora Juridica se permite recordar algunas directrices que deben tenerse al momento de atender la petición:

La respuesta a los derechos de petición elevados ante la entidad debe cumplir con los siguientes requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Cuando la información o los documentos aportados por el peticionario no sean suficientes para emitir una respuesta a fondo, debe requerírsele por una sola vez, para que allegue tales documentos. Dicho requerimiento se realizará en la misma forma (Verbal o escrita) en que se haya presentado la petición.
Los términos en que se da la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios son los establecidos en el Código Contencioso Administrativo esto es: quince (15) días para responder derechos de petición, 10 (diez) días para atender solicitudes de información y 30 (treinta) días para atender consultas. No obstante para dar cabal y estricto cumplimiento a dichos términos, a nivel interno de la entidad, en coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano se estableció un plazo de 10 (diez) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones y Treinta (30) días para contestar consultas. De esta manera se cumplirá a satisfacción con los ciudadanos.

Por último, estimados usuarios antes de radicar su requerimiento por favor lean atentamente el glosario para identificar qué tipo de requerimiento van a presentar.

GLOSARIO

Derecho de petición: potestad que tienen los particulares para formular consultas escritas o verbales en temas de competencia de entidad.

Derecho De Petición de Interés General: Por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho De Petición de Interés Particular: Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Queja: manifestación de un servidor público o ciudadano particular que pone en conocimiento de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos – rtvc la ocurrencia de un hecho irregular.

Reclamo: es la protesta presentada por un ciudadano con el fin de reivindicar un derecho que ha sido conculcado o amenazado por fallas del servicio o de atención a los usuarios.

Sugerencia: manifestación por parte del usuario tendiente a mejorar la prestación de servicio.

Comentario: expresión, opinión. Apreciación respecto al servicio de acuerdo a su objeto social de rtvc.