



ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2025.**

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA S.A.S.

MARCO LEGAL.

A continuación, se presenta la normativa correspondiente al proceso de atención al ciudadano, la cual establece el marco legal que fundamenta la implementación de los procedimientos y actividades definidos.

NORMA	DEFINICIÓN
Constitución Política de Colombia	<p>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."</p> <p>Art. 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".</p> <p>Art. 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".</p>
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 790 de 2002	"Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública"; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad".
Ley 982 de 2005	"Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones".
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 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".
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".
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

DECRETOS	
Decreto 2369 de 1997	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996".
Decreto 190 de 2003	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 790 de 2002".
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 1083 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
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 3650 de 2010	"Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea."
NTC	
NTC 6047	"Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos"

OBJETIVO GENERAL.

Establecer la meta y acciones del plan de Atención al ciudadano, que permitan a los colaboradores de la entidad., brindar a la ciudadanía una atención clara, eficiente y oportuna en las PQRSD recibidas por sus diferentes medios de atención, lo anterior, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y fortalecer la imagen institucional, para ello, será indispensable el mejoramiento continuo de la entidad de acuerdo con la percepción de los niveles de satisfacción del ciudadano por el servicio prestado.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- 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.
- Implementar encuestas regulares de satisfacción post-interacción, analizar los resultados y establecer planes de acción para resolver problemas recurrentes.
- Implementar un programa de capacitación continuo, con al menos un curso trimestral sobre atención al cliente, habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
- Publicar un informe trimestral con los resultados de las gestiones realizadas, que incluya el tiempo de respuesta y el porcentaje de satisfacción.

MATRIZ FODA

MATRIZ DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
METODOLOGÍA ANÁLISIS FODA		
INSTRUCCIONES: 1. Realiza una lluvia de ideas de factores internos y externos, de acuerdo con la organización a la que deseas aplicar la metodología y ubícalos en las celdas según corresponde, de la siguiente forma: F= Fortalezas (Factores Internos) O= Oportunidades (Factores Externos) D= Debilidades (Factores Internos) A= Amenazas (Factores Externos) 2. Define las estrategias a seguir en las combinaciones (FO-DO-FA-DA)		
MATRIZ FODA F: Fortalezas O: Oportunidades D: Debilidades A: Amenazas	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Compromiso con la calidad del servicio	No existe área u oficina de atención al ciudadano
	Acceso a múltiples canales de atención	Falta socialización y divulgación de los diferentes canales de atención
	Cercanía con los ciudadanos	Poco conocimiento sobre política de atención al ciudadano
	Cultura organizacional orientada al ciudadano	Ausencia de herramienta tecnológicas para el servicio al ciudadano
	Espacios de participación creados	Falta fomento de menú participa interna y externamente
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO): 1) Generar campañas de socialización en territorio con el personal que trabaja en la entidad para dar a conocer el portafolio de servicios, los espacios de participación y canales de atención ciudadana. 2) Implementar foros ciudadanos como mecanismo de promoción de confianza y credibilidad entre la entidad y los ciudadanos. 3) Invitar a diferentes actores de la industria a conformar redes de conocimiento para apoyo, asesoría, innovación y control.	ESTRATEGIA (DO): 1) Conformar grupo interno de trabajo de atención y participación ciudadana, para apoyar la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y sus necesidades, atender sus propuesta, desde su sitio de origen. 2) Fomentar una atención al ciudadano que sea respetuosa con la persona y también con el medio ambiente, minimizando el uso del papel, fomentando interacción por medios electrónicos, y promoviendo la educación sobre la sostenibilidad dentro de los procesos de atención.
Auge plataformas digitales		
Cobertura regional		
Reconocimiento del canal a nivel nacional e internacional		
Obligatoriedad para entidades públicas de creación de redes externas (PTEP)		
Espacios de innovación y colaboración ciudadana en el sector		
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA): 1) Generar campañas de socialización en territorio con el personal que trabaja en la entidad para dar a conocer el portafolio de servicios, los espacios de participación y canales de atención ciudadana. 2) Implementar herramientas tecnológicas al servicio del ciudadano garantizando la seguridad de la información. 3) Mantener a la ciudadanía informada de la presencia del canal en los territorios para fomentar su participación, optimizando recursos y aprovechando la colaboración de doble vía.	ESTRATEGIA (DA): 1) Crear mecanismos de seguimiento para los ciudadanos luego de la prestación de un servicio, asegurando que sus necesidades se hayan resuelto y dándoles espacio para presentar sugerencias de mejora, fortaleciendo así la relación con los usuarios y garantizar que las soluciones sean efectivas. 2) Generar espacios para celebrar alianzas publico privadas, que beneficien tanto al ciudadano como a la entidad para cerrar brechas económicas.
Ataques informáticos		
Distorsión en la percepción ciudadana		
Recursos a disposición de los canales privados		
Cambios en asignación de recursos del orden nacional		
Restricciones de índole legal por la naturaleza jurídica de la entidad		

BRECHAS FRENTE A LOS LINEAMIENTOS DEL MIPG
1. DEBILIDADES

No existe área u oficina de atención al ciudadano
Falta socialización y divulgación de los diferentes canales de atención
Poco conocimiento sobre política de atención al ciudadano
Ausencia de herramienta tecnológicas para el servicio al ciudadano
Falta fomento de menú participa interna y externamente

2. AMENAZAS

Ataques informáticos
Distorsión en la percepción ciudadana
Recursos a disposición de los canales privados
Cambios en asignación de recursos del orden nacional
Restricciones de índole legal por la naturaleza jurídica de la entidad

Teniendo en cuenta las oportunidades y fortalezas de la entidad se plantean las siguientes estrategias para cerrar las brechas:

1. Generar campañas de socialización en territorio con el personal que trabaja en la entidad para dar a conocer el portafolio de servicios, los espacios de participación y canales de atención ciudadana.
2. Implementar foros ciudadanos como mecanismo de promoción de confianza y credibilidad entre la entidad y los ciudadanos.
3. Invitar a diferentes actores de la industria a conformar redes de conocimiento para apoyo, asesoría, innovación y control.
4. Conformar grupo interno de trabajo de atención y participación ciudadana, para apoyar la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y sus necesidades, atender sus propuestas, desde su sitio de origen.
5. Fomentar una atención al ciudadano que sea respetuosa con la persona y también con el medio ambiente, minimizando el uso del papel, fomentando interacción por medios electrónicos, y promoviendo la educación sobre la sostenibilidad dentro de los procesos de atención.
6. Generar campañas de socialización en territorio con el personal que trabaja en la entidad para dar a conocer el portafolio de servicios, los espacios de participación y canales de atención ciudadana.
7. Implementar herramientas tecnológicas al servicio del ciudadano garantizando la seguridad de la información.
8. Mantener a la ciudadanía informada de la presencia del canal en los territorios para fomentar su participación, optimizando recursos y aprovechando la colaboración de doble vía.
9. Crear mecanismos de seguimiento para los ciudadanos luego de la prestación de un servicio, asegurando que sus necesidades se hayan resuelto y dándoles espacio para presentar sugerencias de mejora, fortaleciendo así la relación con los usuarios

y garantizar que las soluciones sean efectivas.

10. Generar espacios para celebrar alianzas publico privadas, que beneficien tanto al ciudadano como a la entidad para cerrar brechas económicas.

Con estas estrategias se logra alinear la política de atención al ciudadano, con los parámetros de las dimensiones de información, comunicación, evaluación y seguimiento, gestión con valores para resultados, principalmente.

Adicionalmente se proyectan acciones específicas como se ve en el siguiente cuadro:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Examinar y modificar la caracterización de los usuarios.	Documento caracterización 2025 ajustado	Líder de Planeación/ Atención al ciudadano/ Líder de audiencias	30/06/2025
2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	2.1	Fortalecer en habilidades blandas a los servidores de atención al ciudadano	Informe servidores fortalecidos	Dirección jurídica y administrativa/ Talento humano	30/09/2025
	2.2	Variar los espacios de motivación e incentivos sobre el servicio al ciudadano	Incentivos entregados	Dirección jurídica y administrativa/ Talento humano	31/08/2025
	2.3	Formación en estrategias de accesibilidad, comunicación efectiva y uso de un lenguaje sencillo y claro	Capacitación	Dirección jurídica y administrativa/ Talento humano	31/12/2025
3. Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Poner en marcha mecanismos de interacción con la ciudadanía a través de los diversos canales de comunicación del canal	Mecanismos activados	Comunicaciones /TI	31/08/2025
	3.2	Fomentar la participación de los grupos de interés en la gestión a través del Menú Participa.	Invitaciones a participar en diferentes espacios	Comunicaciones /TI	Permanente
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Compartir contenidos relevantes y alineados con los sectores de especialización del Canal.	Información publicada y disponible	Todas las áreas, apoyo comunicaciones	31/12/2025

	4.2	Promocionar la oferta institucional, con ayudas explicativas	Promociones realizadas	Comercial/Mercadeo/Comunicaciones	31/12/2025
	4.3	Ofrecer a la ciudadanía la encuesta para conocer su percepción	Encuesta disponible en página web	TI/atención al ciudadano	31/12/2025
	4.4	Informe de sugerencias de la ciudadanía recibidas por diferentes canales de atención con recomendaciones de mejora.	Informe	Equipo atención al ciudadano	Semestral
5. Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Reforzar el seguimiento a la gestión de PQRS, asegurando el cumplimiento de la normativa legal y tomando acciones para mejorar los criterios de atención.	Informe seguimiento PQRS	Responsables PQRS de cada área	Trimestral
	5.2	Fortalecer el seguimiento a la gestión de solicitudes de información	Informe de seguimiento a solicitudes de información.	Responsables solicitudes de información de cada área	Trimestral
	5.3	Analizar y difundir los resultados de la encuesta de percepción ciudadana, y formular un plan de mejora en caso de ser necesario	Informe de resultado socializado y plan de mejora si hay lugar a ello.	Audiencias/ Atención al ciudadano	30/06/2025 15/12/2025