



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Tr=ce.**

**ESTRATEGIA DE  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	4
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS .....	4
<b>2. ALCANCE</b> .....	4
<b>3. MARCO NORMATIVO</b> .....	5
<b>4. ¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?</b> .....	11
4.1. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
4.2. ATENCIÓN Y ENTREGA DE INCENTIVOS A NUESTRAS AUDIENCIAS	15
<b>5. CALEDARIO DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN</b> .....	15
<b>6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	15

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

## 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 S.A.S., 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 S.A.S., 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 S.A.S. - 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.



## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

#### ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la participación de la ciudadanía en el seguimiento, control y evaluación de la gestión institucional, mediante el diseño e implementación de mecanismos efectivos y accesibles de participación ciudadana.

### 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.
- Publicar informes de gestión, indicadores y canales de denuncia o sugerencia ciudadana.

## 2. ALCANCE

La Estrategia de Participación Ciudadana de Teveandina S.A.S. está dirigida a todos los colaboradores de la entidad y la ciudadanía, con especial énfasis en aquellos que tienen contacto directo con la ciudadanía, acceso a la información de las instancias de participación y conocimiento sobre los mecanismos que garantizan el ejercicio del derecho a la participación y al control social.

El alcance de esta estrategia contempla la promoción de una cultura institucional basada en la apertura, la transparencia y la corresponsabilidad ciudadana. Para ello, se estructuran acciones que permitan a la ciudadanía y a los grupos de valor involucrarse activamente en la gestión de temas específicos definidos por la entidad, fortaleciendo así la relación entre la organización y su entorno social.

En este marco, la estrategia será socializada a través de la página web institucional, como un canal oficial de comunicación y participación. A través de este medio se pondrá en conocimiento de la ciudadanía el contenido de la estrategia y las acciones que la componen, permitiendo el acceso a mecanismos de participación y facilitando el seguimiento ciudadano a la gestión institucional.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

Con ello, Teveandina S.A.S. reafirma su compromiso con la participación e incidente de la ciudadanía, fortaleciendo espacios de diálogo, consulta y control social que contribuyan a una gestión más incluyente, eficiente y legítima.

### 3. MARCO NORMATIVO

#### 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.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

**“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”.

**“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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”.

“**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.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües”.

- **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 1º. 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 2º, 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”.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

- **Decreto 1317 de 2013**

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

El Régimen General de Protección de Datos Personales.

**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 1º. 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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

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.

#### **4. ¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?**

La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos 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 vigor 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 el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones”. (Minjusticia, 2020)

En cumplimiento a lo anterior por ser Teveandina S.A.S. – 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.

##### **4.1. 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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

Así mismo Teveandina S.A.S., 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 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.**

### **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.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

### 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.

- 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 diálogo y de mejora continua.

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

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
	<b>PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>

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.

#### **4.2. 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.

#### **5. CALEDARIO DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN**

Este es un espacio donde podrá encontrar el calendario de las actividades que se llevaran a cabo en el Canal Regional de Televisión Teveandina SAS. – Canal Trece.

<https://www.teveandina.gov.co/informacion-de-la-entidad/calendario-de-actividades/>

#### **6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

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