




**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN
REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA**

Código	E-GC-PO-01
Versión	01
Fecha	Octubre 19 de 2021
Página 1 de 10	

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. JUSTIFICACIÓN	2
3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	3
4. ALCANCE.....	3
5. PROPÓSITO	3
6. MARCO LEGAL.....	4
7. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
8. COMPONENTES DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CANAL TRO	5
8.1 De la ventanilla hacia adentro.....	5
8.1.1 Arreglos institucionales.....	5
8.1.2 Procesos y Procedimientos.....	6
8.1.3 Talento Humano.....	6
8.2 De la ventanilla hacia afuera.....	7
8.2.1 Cobertura	7
8.2.2 Certidumbre	7
8.2.3 Cumplimiento de expectativas.....	8
9. LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.....	8
10. CONTROL DE CAMBIOS	10

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 2 de 10	

1. INTRODUCCIÓN

Un adecuado servicio a la ciudadanía supone para el Canal TRO prestar un servicio más equitativo sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Representa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor servicio sobre la entidad, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores en general se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar de manera sencilla de tal forma que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.


El presente documento se encuentra la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano para el Canal TRO, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

En desarrollo de la política se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los contratistas/funcionarios y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades.

2. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de sus políticas de Gestión y desempeño institucional señaladas en el Decreto 1499 de 2017 insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento toda entidad pública de cara a obtener los resultados esperados y una satisfacción de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano para el Canal TRO.

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 3 de 10	

3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Enaltecer la labor del personal del Canal TRO con una gestión eficiente y efectiva al servicio de los ciudadanos con el fin de lograr una mayor confianza en el Estado y una satisfacción del ciudadano.

4. ALCANCE

La presente política está dirigida a todos los funcionarios y contratistas de Canal TRO que directa o indirectamente tienen algún tipo de interacción con los ciudadanos por los diferentes medios de atención que tiene establecidos la entidad para ellos, con el fin de promover en los colaboradores la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades de la ciudadanía en general.

5. PROPÓSITO

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Con la formulación de la Política de Servicio al ciudadano se espera entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de:

- Total, articulación entre sus dependencias,
- Compromiso expreso de la alta dirección
- La gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 4 de 10	


6. MARCO LEGAL

La Constitución política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.¹

Para cumplir lo mencionado anteriormente se nombra a continuación la normativa más importante relacionada con la atención al ciudadano con que cuenta el Estado:

- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- NTC 6047: Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

¹ ABC de servicio al ciudadano, atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas. Departamento nacional de Planeación (DNP). Pág. 1.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 5 de 10	

7. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de prestar un servicio de calidad, incluyente y transparente los servidores de Canal TRO en el desarrollo de sus funciones y por cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad estarán comprometidos en servir al ciudadano bajo los atributos de: confiabilidad, amabilidad, dignidad, efectividad, oportunidad, solidaridad, responsabilidad e inclusión.

8. COMPONENTES DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO CANAL TRO

En el marco de la presente política, la adopción del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y con el objetivo de garantizar que el servicio que presta la entidad responda a las necesidades y expectativas del Ciudadano Canal TRO dispuso dos estrategias de la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.

Con el fin de lograr mejoras efectivas en los servicios que presta la entidad a la ciudadanía y que permitan identificar y realizar ajustes sistemáticos, se establecieron seis componentes para orientar al colaborador en la búsqueda de la satisfacción ciudadana.

8.1 De la ventanilla hacia adentro.

Canal TRO ha desarrollado diferentes procesos internos para fomentar en los colaboradores una cultura de servicio a la ciudadanía necesaria para brindar servicios eficientes y de calidad, entre estos están:

8.1.1 Arreglos institucionales

Al interior de la entidad y con el apoyo por parte de Alta Dirección para su implementación y cumplimiento:

- Canal TRO cuenta con un plan de acción en donde se establecen los programas, proyectos, actividades, responsables, recursos y demás elementos necesarios para la implementar la Política de Servicio al Ciudadano, entendiendo que es el ciudadano el eje del actuar en la administración pública.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 6 de 10	

- La entidad publica en su página web mensualmente el informe de PQRS que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011.

8.1.2 Procesos y Procedimientos

Frente a las mejoras de procesos y procedimientos que permiten regular la actuación de la entidad en el ciclo de atención al ciudadano a través de reglamentos, formatos, instructivos y cualquier otra documentación suficiente, que contribuya a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y en general a la prestación del servicio Canal TRO:

- La entidad tiene definido los protocolos de atención para los diferentes canales de atención que tiene la entidad al servicio del ciudadano.
- La oficina de atención al ciudadano cuenta con procesos y protocolos para el servicio y atención a la ciudadanía por los diferentes canales.
- Canal TRO cuenta con una persona encargada de recibir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad. Estas PQRS son remitidas al área que corresponda para la tramitación y solución pertinente, y se dará respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- Se han adelantado diferentes acciones con las áreas de la entidad para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía de acuerdo con los términos establecidos por la Ley.

8.1.3 Talento Humano

Cada uno de los colaboradores de la entidad es un componente fundamental para la gestión y mejoramiento del servicio a la ciudadanía sin importar el área donde realice sus funciones, por tanto, Canal TRO adelantó las siguientes acciones:

- El personal para la atención al ciudadano se encuentra suficientemente preparado con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permiten la implementación de la política de servicio al ciudadano.
- En las jornadas de inducción y reinducción de la entidad se encuentran incluidos los temas relacionados con el servicio al ciudadano.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 7 de 10	

8.2 De la ventanilla hacia afuera

Para que la atención y solución a los requerimientos de los ciudadanos sea efectiva y de calidad, Canal TRO ha desarrollado:

8.2.1 Cobertura

Con el fin de mejorar la relación del ciudadano con la administración pública, y que se gestiones de manera transparente y oportuna todas las peticiones, trámites y servicios que presta la entidad, Canal TRO ha fortalecido los canales de atención de la siguiente manera:

- La información que recibe el ciudadano por diferentes canales de atención se encuentra en lenguaje claro.
- Se han creado estrategias para promover y garantizar el acceso y la prestación de los servicios que tiene la entidad a través de los mecanismos de atención dispuestos para ello.
- A través de la página web y las redes sociales se han dado a conocer a los ciudadanos los horarios de atención por los diversos canales que tiene la entidad.
- Canal TRO cuenta en su página web con un módulo de preguntas frecuentes que sirve como insumo en la prestación de los servicios de la entidad.

8.2.2 Certidumbre

Con el fin de asegurar al ciudadano la claridad y cumplimiento en las condiciones de los servicios que la entidad presta, Canal TRO comunica en lenguaje claro, comprensible y con certeza, todas las actuaciones que se llevan a cabo para solucionar sus requerimientos, las condiciones e indicaciones para acceder y realizar trámites y servicios.

- Se realizan ejercicios de caracterización de los grupos de interés con el fin de identificar sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento para lograr una comunicación más clara y acorde a las características específicas de cada uno.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código	E-GC-PO-01
		Versión	01
		Fecha	Octubre 19 de 2021
		Página 8 de 10	

- Los colaboradores se capacitan en talleres y/o cursos virtuales de lenguaje claro, con el fin de que se dé respuesta a los requerimientos de los ciudadanos de manera clara y efectiva.
- La entidad cuenta con colaboradores capacitados en cuanto a tiempos, oportunidad, coherencia y claridad de las respuestas que se deben dar a los requerimientos de los ciudadanos.

8.2.3 Cumplimiento de expectativas

Para lograr satisfacer y cumplir las expectativas de los ciudadanos, Canal TRO vela por tener suficiente conocimiento sobre las necesidades, preferencias y características de los ciudadanos y usuarios que adquieren sus servicios, con el fin de mejorar y adecuar su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones y todos los demás aspectos concernientes a los servicios prestados, mejorando así la percepción y confianza que se tiene sobre la administración pública.

- Se realizan ejercicios de caracterización de los grupos de interés para determinar con claridad si los servicios que se prestan, cubren completamente las necesidades de los ciudadanos.

9. LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Con el fin de dar cumplimiento a la presente Política de Servicio al Ciudadano, Canal TRO formula un plan de acción que describe las actividades, frecuencia, responsables y productos que resultan del cumplimiento de las mismas.

Objetivo	Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador/Producto
Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores.	Diseñar y presentar acciones de mejora de los procesos y procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.	Anual	Atención al ciudadano	Procedimientos y/o procesos actualizados



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA

Código	E-GC-PO-01
Versión	01
Fecha	Octubre 19 de 2021
Página 9 de 10	

Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades.	Recibir y registrar todas las PQRS que interponga la ciudadanía en el SDQS con el fin de dar atención y/o traslado oportuno a sus requerimientos.	Cada vez que se recibe una PQRS	Atención al Ciudadano	Registro de respuesta y/o traslado de las PQRS a las áreas correspondientes
Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración	Realizar ejercicios de caracterización de ciudadanos o usuarios con el fin de identificar las necesidades y expectativas particulares que tienen aquellos que interactúan constantemente con la entidad buscando mejorar de esta forma la eficiencia, efectividad y capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.	Anual	Atención al Ciudadano	Documento de caracterización de ciudadanos o usuarios

Objetivo	Actividad	Frecuencia	Responsable	Indicador/Producto
	Realizar difusión y actualización permanente de los mecanismos de atención al ciudadano que tiene la entidad.	Por lo menos dos veces al año	Atención al ciudadano	Mecanismos de atención al ciudadano publicados
Mejorar la cualificación de los servidores.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano que contemplen el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.	Anual	Atención al Ciudadano Recursos Humanos	Capacitaciones de atención al ciudadano realizadas durante el año
Aumentar la oferta de	Identificar las necesidades de accesibilidad que tiene la entidad para la población en condición de discapacidad.	Anual	Atención al Ciudadano	Necesidades de accesibilidad identificadas.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA

Código	E-GC-PO-01
Versión	01
Fecha	Octubre 19 de 2021
Página 10 de 10	

servicios.	Adecuar la infraestructura para garantizar la accesibilidad de población en condición de discapacidad visual, auditiva y física.	Anual	Atención al Ciudadano	Adecuaciones realizadas cada año, para la accesibilidad de población en condición de discapacidad.
Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la tomade decisiones.	Elaborar los informes de PQRS cumpliendo con el Decreto 371 de2010.	Mensual	Atención al Ciudadano	Informes de PQRS publicados.
	Elaborar los informes de satisfacciónde los usuarios con base a la encuesta de satisfacción.	Semestral	Atención al Ciudadano	Informes de Satisfacción deUsuarios publicados.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
01	Versión Inicial del documento	Octubre 19 de 2021

Elaboró	Aprobó
Gestión Planeación Institucional	Comité de Gestión y Desempeño Institucional