

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN



2018

Autoridad Nacional De Televisión
Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes

Plan de Servicio al Ciudadano
2018

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo General.....	5
2. Objetivos Específicos.....	5
3. Alcance del Plan	5
4. Contexto.....	5
5. Funciones del Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes (Resolución ANTV No. 024 de 2018)	6
6. Marco Legal	6
7. Políticas Institucionales	9
7.1 Política frente a los ciudadanos, partes interesadas o Grupos de interés:	9
7.2 Política de tratamiento y protección de datos personales:.....	9
8. Reglamentos internos y protocolos de atención a usuarios	9
9. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	11
10. Términos y Definiciones.....	11
11. Proceso	15
12. Planeación	15
12.1 Actividades.....	15
12.2 Indicadores y Metas	16
13. Roles y responsabilidades.....	18
Referencias.....	19

Tablas

Tabla No. 1 Constitución Política de Colombia de 1991	6
Tabla No. 2 Leyes	7
Tabla No. 3 Conpes y Directivas Presidenciales	8

Introducción

El Plan de Servicio al Ciudadano contempla la identificación normativa, funcional e institucional el cual se define como lineamientos para la formulación de los objetivos, actividades y metas proyectados a realizar durante la vigencia 2018.

Se contempla el Servicio a la Ciudadanía de forma integral y articulada tanto a los procesos institucionales como a las diferentes estrategias de rendición de cuentas, racionalización de trámites y participación ciudadana; el presente plan se articula con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y para la transparencia y acceso a la información, como parte de las iniciativas de la entidad que aportan a la lucha contra la corrupción.

Finalmente, la planificación de las acciones que se desarrollen de cara a la ciudadanía y usuarios permitirá evaluar la satisfacción de los mismos y fortalecerá los procesos de mejora continua y toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

1. Objetivo General

Fortalecer los niveles de satisfacción de nuestros usuarios y Grupos y Coordinaciones de interés.

2. Objetivos Específicos

- Realizar la medición de la calidad de servicio y satisfacción al usuario.
- Desarrollar la segunda fase de implementación y operación de un canal de comunicación piloto por vía telefónica
- Desarrollar la segunda fase de implementación y operación de un canal de comunicación piloto por medios electrónicos.

3. Alcance del Plan

Definir el contexto, lineamientos generales, planificación, ejecución y seguimiento de las acciones para el servicio a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés y, la atención de PQRDS que permitan optimizar los servicios ofrecidos por la ANTV a los usuarios y grupos de interés.

Se busca que todos los servidores de la Autoridad Nacional de Televisión desarrollen conciencia de la importancia de tener una comunicación directa entre la Autoridad y sus grupos de interés, a través de un proceso de fortalecimiento en el uso de los canales diseñados para tal fin.

4. Contexto

El Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes, es el responsable de asesorar las actividades relacionadas con la atención integral de los televidentes y la protección del usuario de televisión, de conformidad con las políticas institucionales y la normatividad legal vigente.

Actualmente se cuenta con un Sistema de Gestión Documental que permite atender y controlar el proceso de PQRSD que ingresan a la entidad. Así mismo, se han dispuesto canales de comunicación que le permiten al ciudadano contar con diferentes opciones de acceso a la entidad tomando en cuenta sus posibilidades y comodidad.

Se brinda asistencia técnica y acompañamiento en el desarrollo organizacional de las demás dependencias en la atención a la ciudadanía que deban realizar en el ejercicio de sus funciones.

Los esfuerzos para fortalecer y mejorar los procesos de cara a los usuarios y ciudadanía en general se fundamentan en la priorización del Servicio a la Ciudadanía como primer espacio de reconocimiento del ciudadano como un sujeto de derechos, ante el cual el Estado tiene responsabilidades.

5. Funciones del Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes (Resolución ANTV No. 024 de 2018)

- a) Resolver las peticiones y quejas de los particulares o de las Ligas de Televidentes legalmente establecidas, sobre la cumplida prestación del servicio por parte de los operadores, concesionarios de espacios de televisión.
- b) Coordinar los planes, proyectos y estrategias para un permanente desarrollo y mejoría del proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos.
- c) Hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) direccionadas a las distintas dependencias de la ANTV, velar porque sean resueltas dentro de la oportunidad legal y llevar el correspondiente registro de control.
- d) Hacer seguimiento al resultado de la atención de peticiones, quejas y reclamos y lleva registro y control de la gestión.
- e) Administrar la línea de atención al cliente y atender oportunamente y de fondo las peticiones, consultas y solicitudes de información que formulen los ciudadanos a través de este medio, llevando los registros correspondientes de manera organizada y actualizada, así como las mediciones de indicadores aplicables al proceso.
- f) Remitir a las autoridades respectivas aquellas peticiones, quejas y reclamos que no sean competencia de la ANTV.
- g) Las demás que le sean asignadas que correspondan con la naturaleza del empleo

6. Marco Legal

El tema de la Participación Ciudadana ha tomado un papel importante en el país, por lo que el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y la participación de los ciudadanos a través de las normas relacionadas a continuación:

Tabla No. 1 Constitución Política de Colombia de 1991

	<p>Artículo 1 "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".</p> <p>Artículo 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..."</p>
--	--

Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 13 "...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados..."
	Artículo 20 "Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial"
	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 ..."
	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 "Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley."
	Artículo 79 "La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo."
	Artículo 88 "La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella."
	Artículo 95 No.5: Deber ciudadano de participar.
Artículo 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."	

Tabla No. 2 Leyes

Ley 134 de 1994	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana" Artículos Aplicables
Ley 190 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 58. "Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado." Artículos Aplicables
Ley 734 de 2002	Nuevo Código Único Disciplinario. Artículos Aplicables
Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas" Artículos Aplicables
Ley 962 de 2005 - Ley Anti-trámites	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos." Artículos Aplicables
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Artículos Aplicables

Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción	"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" Artículos Aplicables
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." Artículos Aplicables
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática". Artículos Aplicables

Tabla No. 3 Conpes y Directivas Presidenciales

CONPES 3072 de 2000	Una de las seis estrategias que el CONPES 3072/2000 establece es la de Gobierno en línea, con el enfoque en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa a Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano
Directiva Presidencial 02 de 2000	Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de "políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet". Adicionalmente, presenta el portal www.gobiernoenlinea.gov.co , con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que "Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano".

7. Políticas Institucionales

Mediante la resolución 1206 de 2016, se establecieron las políticas de desarrollo administrativo de la ANTV; por lo tanto, en el marco de Transparencia, participación y servicio al ciudadano se adoptó la *Política frente a los ciudadanos, partes interesadas o Grupos de interés*.

7.1 Política frente a los ciudadanos, partes interesadas o Grupos de interés:

En la ANTV, los ciudadanos, partes interesadas o Grupos de interés se constituyen en la razón de ser de la entidad, en consecuencia, se establecerán mecanismos y espacios que permitan el acceso a la información sobre trámites y servicios y en general sobre la gestión institucional que permita su participación de conformidad con la ley.

En aras de fortalecer el servicio ante los ciudadanos la entidad expidió la Resolución 2034 de 2017, por la cual se adoptó la *Política de tratamiento y protección de datos personales*:

7.2 Política de tratamiento y protección de datos personales:

La ANTV, requiere para el ejercicio de sus funciones recolectar datos personales de los ciudadanos e incorporarlos en bases de datos, así como, dar tratamiento a la información allegada por otras entidades que estén relacionadas con este tipo de información.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 30 de noviembre de 2017 realizó el análisis y aprobación de la Política de tratamiento y protección de datos personales; se realizó socialización de la Política a nivel interno a través de correo electrónico masivo y de manera externa se publicó la información en la sección de Atención a Usuarios de la página web de la entidad y en la sección de Transparencia.

La implementación de esta política busca asegurar que los datos personales que administra no sean informados ni utilizados por terceros sin contar con previa, expresa y libre autorización del titular de la información.

8. Reglamentos internos y protocolos de atención a usuarios

La ANTV cuenta con un Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual busca darle a los servidores y colaboradores de la ANTV las pautas y orientaciones básicas, acuerdos y métodos, para mejorar la interacción entre la entidad y los ciudadanos tanto en la sede de la entidad, como en todos los espacios donde se desplieguen actividades de la ANTV.

El protocolo de atención unifica, optimiza los recursos, la capacidad de respuesta y mejora la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan a la Entidad.

A través del protocolo se definen los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales con el fin de permitir a los diferentes usuarios y grupos de interés manifestar en cualquier momento sus inquietudes, comentarios y aportes relacionados con el diseño, formulación, seguimiento de políticas, planes, programas y con nuestra gestión en general:

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Correspondencia Punto de atención al usuario (cuenta con acceso WIFI)	Calle 72 # 12 - 77	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
	Línea gratuita nacional	01-8000-516072	24 horas
Telefónico	Línea fija desde Bogotá	7957000	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
	Sitio Web	www.antv.gov.co	Permanente
Virtual	Enlace PQRS	http://www.4-72bpoantv.com.co/ventanilla/pqr.jsp	Permanente
	Chat en línea	http://antv.conalcenter.com/client.php	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Redes Sociales	Facebook: Autoridad Nacional de Televisión Twitter: @ANTVColombia Instagram: ANTVColombia Youtube: ANTVColombia	Permanente
	Correo Institucional	informacion@antv.gov.co	Permanente

9. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El presente documento se articula con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las acciones tendientes a el fortalecimiento y disposición de los canales de atención por medio de los cuales los ciudadanos, Grupos y Coordinaciones de interés y/o usuarios pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Estos canales de atención corresponden a: canal presencial, telefónico, chat en línea y de correspondencia (impreso). Se ha fortalecido el proceso de PQRSD a través de la implementación del software de Gestión Documental el cual permitió generar mayor control en los tiempos de respuesta a los usuarios y seguridad en el trámite de la información al interior de la entidad.

En este sentido el Grupo de Atención a Usuarios diseñó y aplicó encuestas de satisfacción de usuarios. Se revisaron y ajustaron los procedimientos de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al usuario unificandolos en uno solo (procedimiento AUTPR-01) siendo más coherente con las actividades que se realizan y con mayor claridad para su implementación por parte de funcionarios y/o contratistas.

En el Plan Institucional de Capacitaciones se incluyeron capacitaciones relacionadas con los componentes el servicio de atención a la ciudadanía, a saber: Lengua de señas, Sistema de Gestión Documental, Capacitaciones sobre atención al usuario

Para el año 2018, se continuarán las acciones dirigidas al fortalecimiento de la línea Atención al ciudadano, como lo es la adecuación de los espacios físicos para optimizar la atención brindando zona wifi gratuita y su respectivo seguimiento que evidencie tanto la satisfacción del usuario como el nivel de solicitudes y conexiones a la zona wifi en dicho canal presencial.

10. Términos y Definiciones

Atención al usuario: La atención a los usuarios de la Autoridad Nacional de Televisión se realizará en los términos del artículo séptimo y octavo de la Ley 1437 de 2011.

Consulta a bases de datos: Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Denuncia: Declaración que expresa una persona en forma verbal, escrita o en medio electrónico, con la cual se informa a la Autoridad Nacional de Televisión sobre una falta o la comisión de un delito para proteger el interés general y el derecho colectivo de las personas. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Información: Las peticiones de documentos y de información que hace un ciudadano (a), se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados. Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Lengua nativa: Se entiende por lenguas nativas las actualmente en uso, habladas por los grupos étnicos del país así: las de origen indoamericano, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes y la lengua Romaní hablada por las comunidades del pueblo Rrom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. (Ley 1381 de 2010)

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: proceso administrativo implementado por el Departamento Nacional de Planeación para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del DNP.

Petición: Es el Derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, información y/o consultas y obtener pronta resolución de las mismas. Se encuentra establecido para las entidades públicas toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, dicho término se contará a partir del día siguiente de su radicación.

Petición de informes por los congresistas: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Adicionalmente este tipo de petición deberá resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, Ley 5 de 1992.

Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República, Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

Petición de consulta: Es un requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Autoridad y que se encuentra relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia. Este tipo de petición deberá resolverse dentro de los Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los términos la autoridad debe informar la circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término expresando los motivos que impiden dar respuesta de fondo y señalando el termino en que se dará la respuesta.

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Queja: Inconformidad verbal, escrita o consignada en cualquier medio tecnológico que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina de la ANTV, o contra los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Inconformidad o insatisfacción verbal, escrita o consignada a través de cualquier medio tecnológico, presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia en la prestación del servicio a cargo de uno de los prestadores autorizados del servicio de televisión, en cualquiera de sus modalidades. Es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Solicitud de documentos: Requerimiento que hace un ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional. Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta la ANTV, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una

petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Veeduría ciudadana: 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 11 Artículo 14, 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.

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

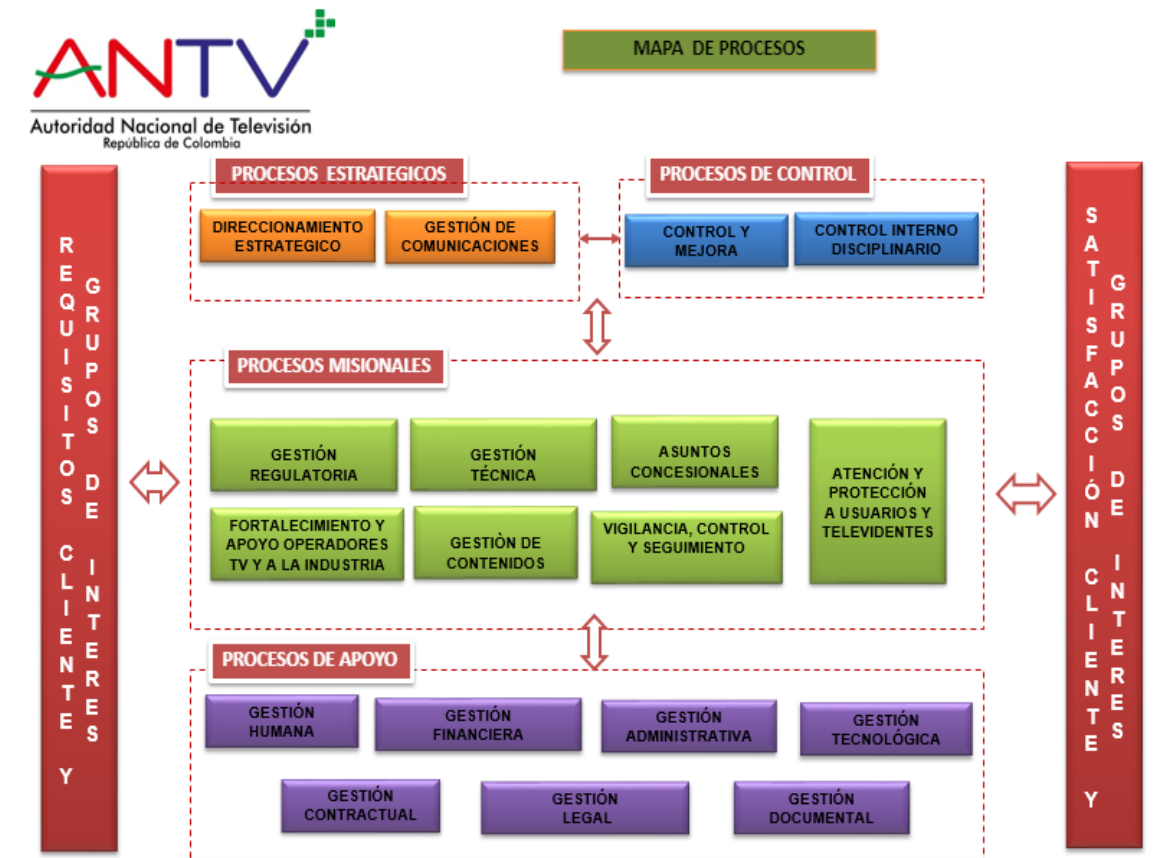
Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Estrategia anti trámites: herramienta para la racionalización de trámites que consiste en simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, aumentando la eficiencia de los mismos.

Grupos y Coordinaciones de Interés: personas, Grupos y Coordinaciones o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

11. Proceso

El manual de procesos y procedimientos adoptado mediante Resolución 0093 de 2016, definió la Atención de Protección a Usuarios y Televidentes como proceso misional de la entidad.



FI: Tomado de <https://antvgovco.sharepoint.com>

12. Planeación

A continuación, se presentan la planificación de las actividades a desarrollar durante la vigencia 2018:

12.1 Actividades

- ***Dar trámite oportuno a las PQRSD que ingresan por los diferentes canales:***

Con el desarrollo de la presente actividad se busca atender las obligaciones legales de cara a la ciudadanía, realizando un ejercicio con la ciudadanía y usuarios de calidad de comunicación oportuna, clara y de calidad.

- **Implementación del programa Centro de Relevo para la atención de la población con discapacidad auditiva del país:**

De acuerdo con el proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, se implementará El Centro de Relevo en la entidad, para que:

1. Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
2. Las personas sordas puedan solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en la entidad.
3. Para que logren acceder al conocimiento, uso de las TIC y de la información de la ANTV.

- **Continuar con la operación del centro de contacto "Contac Center"**

Consiste en la adaptación de una línea telefónica para la atención al usuario con el fin de disponer recursos de consulta para los diferentes públicos de interés y estos deberán ser escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles. La optimización del canal telefónico permitirá mayor acceso de usuarios que se encuentran en regiones apartadas del país y no disponen de óptimas condiciones de conectividad de internet.

- **Continuar con la operación del centro de contacto de medios electrónicos:**

Debido al gran número de reclamaciones es necesario ampliar los canales de comunicación por parte de la entidad, mejorando el acceso de los usuarios a los servicios que presta la ANTV. Permitirá la adaptación de la entidad a los continuos retos en materia tecnológica, a su vez en la actualidad el sistema de PQRSD se maneja con mayor auge por medios electrónicos en las grandes ciudades y es empleado por la población económicamente activa. Se optimizará la atención a través de la página web con el monitoreo permanente.

12.2 Indicadores y Metas

Objetivo específico	Actividad	Producto	Indicador	Meta	Entregable
Realizar la medición de la calidad de servicio y satisfacción al usuario	Dar trámite oportuno a las PQRSD que ingresan por los diferentes canales	PQRS atendidas	Informes de los seguimientos trimestrales a los trámites	4	Informes de los seguimientos elaborados
	Implementación del programa Centro de Relevo para la atención de la población con discapacidad auditiva del país	Centro de relevo de llamadas	Informes de Seguimiento elaborados	2	Informes
		Servicio de interpretación en línea (SIELI)	Informes de Seguimiento elaborados	2	Informes

Desarrollar la segunda fase de implementación y operación de un canal de comunicación piloto por vía telefónica	Continuar con la operación del centro de contacto "Contac Center".	Continuidad en la operación del Centro de Contacto	Informes de Seguimiento elaborados	4	Informe de atención a usuarios a través del Contac center
Desarrollar la segunda fase de implementación y operación de un canal de comunicación piloto por medios electrónicos.	Continuar con la operación del centro de contacto de medios electrónicos	Continuidad en la operación a través del chat en línea	Informes de Seguimiento elaborados	4	Informe de atención a usuarios a través del chat en línea

13. Roles y responsabilidades.

Para la consolidación, seguimiento y control del Plan se definieron las autoridades o responsables para cada una de las etapas:

Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes

- Consolidar la información de las actividades adelantadas que se definen en el presente Plan.
- Generar todos los reportes e informes requeridos por las demás Coordinaciones o Grupos de la ANTV.
- Enviar la información al grupo de comunicaciones para publicación de la información de formulación, ajustes y seguimientos.

Grupo de Planeación

- Consolidar la información sobre el avance de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como de las estrategias de recionalización de trámites y rendición de cuentas.
- Consolidar y validar la consistencia de la información reportada en el Plan de Acción Institucional, relacionada con las actividades desarrolladas en el presente Plan DE Atención al Ciudadano.

Grupo de Control Interno

- Revisar, evaluar y validar la información y soportes correspondientes a las actividades que se desarrollen en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, del Plan de Acción Institucional y del presente Plan de Atención al Ciudadano.

Referencias

- Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano:
<https://antv.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG:
<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Marco+General+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+2+-+Julio+2018.pdf/12861a42-8ff2-95c0-f513-b2085bcf90f7>
- Plan de Acción Institucional:
<https://antv.gov.co/index.php/component/jdownloads/category/1271-plan-de-accion-2018-actualizacion-no-1?Itemid=-1>
- Resolución 1206 de 2016, Política frente a los ciudadanos, partes interesadas o Grupos de interés.
<https://antv.gov.co/index.php/component/jdownloads/send/944-resoluciones-2016/1632-politicas-de-desarrollo-administrativo-antv-resolucion-1206-de-2016>
- Resolución 2034 de 2017, por la cual se adoptó la *Política de tratamiento y protección de datos personales*.
<https://antv.gov.co/index.php/institucional/planes-programas-y-proyectos/politicas/item/1165-politica-de-tratamiento-y-proteccion-de-datos>
- Protocolo de Atención al Ciudadano:
<https://antvgovco.sharepoint.com/sites/SIG/Documentos%20compartidos/09%20Atenci%C3%B3n%20usuarios%20y%20Televidentes/AUT-PT01%20PROTOCOLO%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.pdf#search=protocolo>.
- Manual de procesos y procedimientos- Resolución 0093 de 2016.