




**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN  
REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA**

<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
<b>Version</b>	<b>01</b>
<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
<b>Página 1 de 17</b>	

**Contenido**

1. INTRODUCCION .....	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA .....	3
3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
4. Marco Normativo .....	4
5. ALCANCE.....	5
6. ATRIBUTOS DE LA POLÍTICA .....	9
7. RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
8. ACCIONES PREVIAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN .....	12
9. ALCANCE DE LA POLÍTICA.....	13
10. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA .....	14
11. SEGUIMIENTO .....	17

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 2 de 17</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del Orden Departamental y entidad asociativa del Derecho Público. Canal TRO busca, mediante sus contenidos digitales y televisivos, fomentar la cultura ciudadana, la educación y la cultura entre los habitantes de Santander y Norte de Santander.

En vista de su razón de ser, la ciudadanía es el eje fundamental del accionar público y mediático de Canal TRO, ya que produce información y contenidos para la ciudadanía, los cuales buscan ser pertinentes, transparente y por sobre todo útiles para quienes habitan las ciudades o quieren conocer más de cerca su realidad. Asimismo, la gestión interna y administrativa de la entidad busca responder a los principios del buen gobierno, propiciando una administración eficiente que permita prestar el mejor servicio a la ciudadanía haciendo buen uso de los recursos disponibles.

Conscientes de la importancia de la ciudadanía para el cumplimiento de su labor, Canal TRO desarrolló la presente política, la cual busca fomentar la participación de los diferentes sectores sociales y grupos de valor en los asuntos internos de la entidad, permitiendo así tomar decisiones que se encuentren alineadas con las necesidades y expectativas del Gran Santander. Al mismo tiempo, se busca fortalecer la relación de confianza y colaboración entre el Estado y los ciudadanos, entendiendo esta como un pilar fundamental de cualquier sociedad democrática.

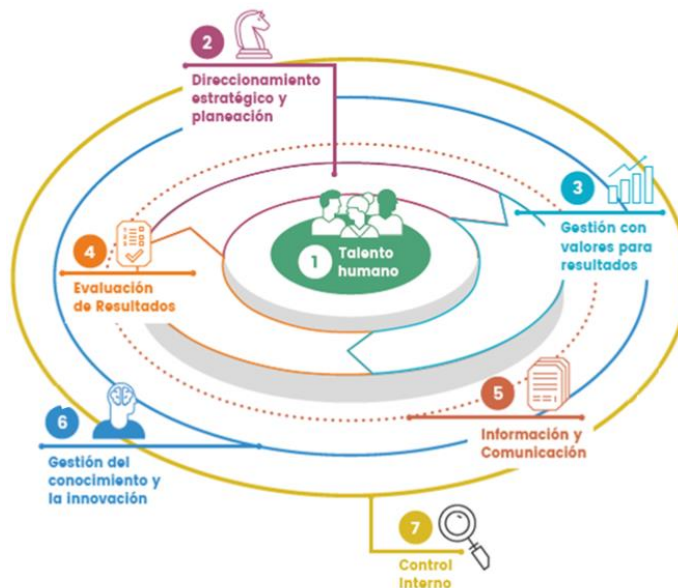
Por otro lado, la Política de Participación Ciudadana de Canal TRO se encuentra acorde a los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en materia de caracterización de usuarios y participación ciudadana en la gestión pública. Esto permitirá a la entidad cumplir con los requerimientos en la materia, fortaleciendo así su gestión en múltiples aspectos.

La política de Participación Ciudadana articula dos dimensiones del MIPG son: Gestión con Valores para Resultados y Direccionamiento Estratégico y Planeación, esta última debe incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana en el Canal TRO.

Así, el presente documento consolida los conceptos, la normativa, los lineamientos, las estrategias y respectivas fases, planteadas por la entidad para fomento de la participación ciudadana en el marco de la interlocución efectiva entre las entidades y ciudadanos, la transparencia administrativa, el servicio al ciudadano, el acceso a la información y la incidencia ciudadana en las decisiones de las entidades que componen el Estado.

## 2. JUSTIFICACIÓN


A la luz del Decreto 1499 de 2017 y el manual de MIPG se encuentra en la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados donde la entidad debe tener en cuenta acciones relevantes dentro de su organización asociadas a aspectos considerados de la “Relación Estado Ciudadano” haciendo necesario la implementación y adopción de una política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



*Gráfico 1 Operación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.  
Fuente: (DAFP, 2018)*

## 3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer lineamientos y herramientas prácticas que promuevan la incorporación y fortalecimiento de procesos efectivos de participación de la ciudadanía en la gestión interna y de contenidos de Canal TRO.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 4 de 17</b>	

### 3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los lineamientos para la formulación de proyectos o actividades específicas en materia de participación ciudadana.
- Identificar posibles temáticas y escenarios para la participación ciudadana en la gestión interna y de contenidos.
- Determinar las acciones a realizar por parte de las distintas áreas que componen la entidad para la correcta implementación de la política.
- Establecer las fases de implementación de la política con sus respectivas estrategias asociadas.


## 4. Marco Normativo

La Constitución Política de 1991 establece cambios importantes en la manera en la cual la ciudadanía se relaciona con el Estado. Al establecer un régimen basado en la democracia participativa, la carta política otorga a todos los colombianos la posibilidad de acercarse al aparato gubernamental no solo para recibir servicios propios de la oferta social del Estado; sino que les permite ejercer labores de participación, seguimiento y control de la administración, dotando así a la ciudadanía de un poder de incidencia en los asuntos públicos más allá del ejercicio del derecho al voto cada determinado tiempo.

Esta evolución participativa de la relación Estado – Ciudadanía se encuentra respaldada y reglamentada mediante una serie de leyes y decretos. Los más importantes se relacionan a continuación:

**Ley 489 de 1998:** El artículo 33 de esta ley establece el funcionamiento de la figura de audiencias públicas, estableciendo que “cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos”.

El mismo artículo establece más adelante que “las comunidades y las organizacionales podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración”. De esta manera se le permite a la ciudadanía exigir un acercamiento de las entidades para discutir temas de su interés o que les sean concernientes a sus comunidades.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 5 de 17</b>	


**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.

El artículo 78 de dicha ley establece que “Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”. Además de ello, establece la obligación de rendir cuentas permanentemente a la ciudadanía, como otro medio de participación ciudadana.

**Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Además de la gran cantidad de disposiciones relacionadas con los mecanismos y derechos de participación política, es importante hacer énfasis en el primer capítulo del título IV de la ley, el cual hace referencia concretamente a los procesos de rendición de cuentas de la rama ejecutiva en todos los niveles. Allí establece lineamientos y principios para la transparencia y la participación en las entidades públicas.

## **5. ALCANCE**

Al hablar del alcance de la política de participación ciudadana de Canal TRO es necesario abarcar dos ejes fundamentales, interno y externo. En lo que concierne al alcance interno, la presente política vincula a todas las áreas y dependencias de la entidad que eventualmente tengan un papel preponderante en la implementación de las acciones, actividades y escenarios; así como en el cumplimiento de los preceptos conceptuales y normativos que la rigen. En este sentido, todos los colaboradores de Canal TRO hacen parte del propósito de incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones en la gestión pública en el marco de los procesos de transformación y cambio de la entidad.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 6 de 17</b>	

Por otra parte, en el plano externo, la política pretende abrir espacios de participación ciudadana a los cuales puedan acceder todos los ciudadanos sin ningún criterio de discriminación. En este sentido, se pretende incluir en estos ejercicios a los ciudadanos que recurrentemente solicitan información o servicios a la entidad, pero también, a aquellos que se configuran como espectadores o consumidores de los productos del Canal, pero sin buscar una mayor incidencia en la gestión.


De esta manera, es posible generar espacios en los cuales se obtengan perspectivas diversas en materia de contenidos y gestión administrativa. Para lograr este objetivo, es fundamental contar con un ejercicio completo de caracterización de usuarios, por lo cual, dicha herramienta se posiciona como el antecedente más importante para la implementación de esta política.

### **Marco Teórico-Conceptual**

La Participación Ciudadana es un término amplio usando por diferentes disciplinas en diversos sentidos. En términos generales, se refiere a “la intervención de la sociedad civil en la esfera de lo público” (Cunill, 1991). Sin embargo, esta definición resulta demasiado general, en tanto que no detalla cómo se lleva a cabo dicha intervención, ni precisa quienes son los miembros de la sociedad civil; término que se refiere más exactamente a los conglomerados o asociaciones que surgen espontáneamente por fuera del aparato estatal.

Por tanto, una segunda definición un poco más amplia establece que la participación ciudadana es “la participación que hacen las personas para afectar la toma de decisiones, ejecución y seguimiento de las decisiones públicas” (Oakley, 1991). Dicha definición permite identificar más claramente que la participación ciudadana debe contar con un factor de incidencia sobre las decisiones, al tiempo que debe permitir una labor de control del Estado mediante seguimiento de sus actividades y decisiones.


Además de la labor de control, la participación ciudadana debe contar con una intervención en la administración de recursos económicos disponibles. De esta manera, se involucra a la ciudadanía en procesos de prevención de la corrupción. Para permitir el funcionamiento de los procesos de participación ciudadana es necesario que el Estado institucionalice mecanismos, procesos y organismos a través de una normatividad legal. (Merino, 1996).

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 7 de 17</b>	

Como se puede observar, la participación ciudadana es un proceso complejo que obliga a las entidades que componen el aparato estatal a estructurar escenarios donde la ciudadanía pueda expresar sus opiniones, realizar control a las decisiones y poner en manifiesto sus necesidades y expectativas. Sin embargo, no todas las entidades son iguales, y de acuerdo a su naturaleza y objeto poseen múltiples particularidades. Así, es posible encontrar, para el caso colombiano, Ministerios, Secretarías, Departamentos Administrativos, Agencias, Corporaciones Administrativas, Empresas Sociales del Estado, Empresas Comerciales e Industriales del Estado, entre otras.

En el caso particular de los medios de comunicación públicos como Canal Capital, la ciudadanía juega un papel fundamental en tanto se configura como receptora de contenidos, pero a la vez, como fuente de información, pues es un medio de comunicación entendido a partir del enfoque de periodismo de proximidad. Bajo este modelo, las temáticas de la programación se definen, en buena medida, a partir de las preocupaciones, problemáticas y sucesos de las comunidades que componen un determinado espacio geográfico (Caldevilla, 2013).

Así, la participación ciudadana en este tipo de entidades trasciende los escenarios institucionales clásicos, ofreciendo a los ciudadanos la posibilidad de fomentar el conocimiento y escalamiento de sus problemáticas puntuales mediante los canales públicos. En este sentido, en el marco de una sociedad democrática, los medios de comunicación públicos “desempeñan, o pueden desempeñar un papel importante en el fomento de la participación, el cultivo de la diversidad y la formación de los ciudadanos” (López García, Soengas Pérez, & Rodríguez, 2016).

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 8 de 17</b>	


Esta dimensión de la participación ciudadana, no exime a este tipo de entidades de fomentar igualmente la participación en asuntos relacionados con la administración y la gestión pública. Esto se debe, en buena medida, a que los efectos conseguidos mediante este tipo de procesos son muy diferentes a la participación en definición de contenidos y enfoque de la información.

La participación ciudadana en la administración pública como tal, permite a las entidades tomar mejores decisiones, alineadas con las necesidades de la ciudadanía, optimizando recursos y fortaleciendo de forma focalizada la oferta institucional. Por otro lado, permite también consolidar la confianza ciudadana en el Estado, asunto fundamental en regímenes democráticos, pues los gobernantes deben contar con legitimidad y confianza para poder gobernar de la mejor manera posible. Una administración transparente y participativa, fomenta el trabajo mancomunado entre los ciudadanos y su Estado, reduciendo así la tensión social y acrecentando la gobernabilidad.

Así como existen particularidades en las entidades públicas por cuenta de su objeto, también las hay por cuenta del alcance de su acción. En este sentido, las entidades pueden tener influencia a escala nacional, departamental o municipal/distrital. Por lo general, los entornos locales ofrecen una población más homogénea a nivel cultural y social y que se encuentra geográficamente menos dispersa, lo que facilita el control y alcance del Estado. Por lo tanto, “la participación ciudadana tiene mayores posibilidades de ser efectiva en los espacios de decisión local, porque es ahí donde los individuos acceden en diferentes condiciones a bienes y servicios, formando así la dimensión social y política del ciudadano” (Ziccardi, 1997).

Es así, como para el caso particular de Canal TRO, las oportunidades y posibilidades de fomento de la participación ciudadana desde las dimensiones administrativa y misional, son bastante altas, no solo por la doble vía de participación que su naturaleza le otorga, sino por su rango de impacto enfocado a la población de Bogotá. Se trata, entonces, de generar las condiciones óptimas para “la creación de mecanismos institucionales de responsabilidad y control que fortalezcan tanto la participación ciudadana como el gobierno responsable, junto con la transparencia y la oportuna rendición de cuentas.” (Emmerich, 2004).



	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 9 de 17</b>	

## 6. ATRIBUTOS DE LA POLÍTICA


Con el fin de adoptar un enfoque de población objetivo amplio y que impacte efectivamente a los ciudadanos, la política de participación ciudadana cuenta con una serie de atributos que actúan como principios rectores para el fomento de la participación ciudadana en Canal TRO. A continuación, se presentan los mismos:

- Incluyente:** La política integra a todos los ciudadanos que quieran participar, en mayor o en menor medida, en la gestión interna y de contenidos del canal sin discriminación alguna por razón de orientación sexual, raza, género, orientación política, origen étnico o creencia.
- Efectiva:** Se refiere a la capacidad de la política de generar resultados concretos y tangibles de acuerdo con lo planteado, priorizando la optimización de los recursos con los que cuenta Canal TRO para los fines aquí establecidos.
- Empática:** Busca que la política y sus estrategias derivadas funcionen reconociendo el valor humano y poniéndose en el lugar de los ciudadanos que participen en los diferentes espacios dispuestos.
- Transparente:** La política se formula, implementa y evalúa de acuerdo con las normas previstas en la materia, de manera abierta al control o vigilancia por parte de las instancias dispuestas para ello y al control social ejercido por parte de la ciudadanía.
- Diferencial:** Reconoce la diversidad de los diferentes grupos sociales o minorías que ejercen su derecho a la participación ciudadana. De esta manera, se busca fomentar espacios propicios de acuerdo con las particularidades y necesidades de la sociedad.

## 7. RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

Como entidad pública, Canal TRO enfoca sus actividades y productos audiovisuales hacia el servicio ciudadano, entendiendo este como un concepto amplio que se compone de al menos dos elementos. En primer lugar, el servicio a la ciudadanía se entiende como la oferta de servicios del Estado en los diferentes sectores que lo componen. La televisión pública no es ajena a esta definición. En segundo lugar, puede entenderse como la atención directa a aquellas personas que por una u otra razón se acercan a la entidad para realizar una petición o solicitud en particular por cualquiera de los medios dispuestos.

El componente de atención directa se articula estrechamente con la participación

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 10 de 17</b>	

ciudadana, pues es la dependencia encargada de dicha labor, el primer punto de contacto existente entre la administración y la población que se atiende mediante el servicio prestado. En este sentido, el servicio al ciudadano juega un papel fundamental en la consolidación de la participación ciudadana, pues un servicio cordial y eficiente puede motivar a la ciudadanía a acercarse más a la entidad y a interesarse en hacer parte de los espacios dispuestos para generar un diálogo horizontal entre el Estado y la población.


A partir de dicha premisa, la política de participación ciudadana busca tener en cuenta los elementos que componen el servicio al ciudadano en la entidad con el fin de generar un proceso articulado que potencialice ambos ejes de trabajo de manera tal que los resultados se vean maximizados. En este sentido, los canales dispuestos para la atención son las vías de acceso para que el ciudadano se exprese, sea escuchado y tenga acceso a la información de la entidad que sea de su interés.

## **NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA**

No todos los ciudadanos participan en la gestión pública de igual forma o con el mismo grado de interés o recurrencia. Así, algunos ciudadanos se acercan al Estado únicamente para consultar información sobre algún trámite, mientras que otros pueden asistir a espacios de participación previamente diseñados para presentar sus inquietudes, comentarios y percepciones frente a algún aspecto particular de la administración pública o realizar control y evaluación a un determinado tema.

Por esta razón, la Política de Participación Ciudadana de Canal TRO, toma como base el modelo de niveles de participación presentado por el Departamento Administrativo de la Función Pública que permite clasificar a los ciudadanos por grados de participación para encaminar acciones focalizadas a atender los diferentes segmentos y grupos de interés de la entidad.

- **Nivel Información:** Consiste en el suministro y publicación de información pública de forma proactiva, focalizada en los intereses de los ciudadanos y en la atención efectiva de sus necesidades de información en lo que concierne a trámites, servicios u oferta institucional con la intención de facilitar y promover la participación ciudadana en la gestión pública.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 11 de 17</b>	

En este nivel, la entidad debe centrarse en que la información interna sea accesible y clara, pues los ciudadanos que participan en este nivel normalmente no se encuentran muy familiarizados con el funcionamiento de la entidad ni pretenden ahondar demasiado en el tema.

- **Nivel Consulta:** Consiste en la convocatoria que realiza la entidad para conocer las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas, temas para rendición de cuentas, evaluar programas o cualquier otro tema en cualquier momento del ciclo de la gestión pública. El nivel de consulta, en otro sentido, también se refiere a las peticiones directas que realizan los ciudadanos con necesidades, expectativas e intereses muy claros. Las mismas deben ser atendidas con celeridad y eficiencia.

Los ciudadanos que se encuentran en este nivel conocen, aunque sea parcialmente, el funcionamiento de la entidad y los principales temas que la misma desarrolla y se interesan porque sus impresiones sean tenidas en cuenta.

- **Nivel de Formulación Participativa:** Es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas, planes, programas o proyectos. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas.

En este nivel se cuenta con mecanismos como el diagnóstico participativo para la construcción de líneas base, la planeación participativa o el presupuesto participativo. Los ciudadanos que participan en este nivel conocen a profundidad los elementos de la planeación y las políticas de la entidad; en algunos casos se encuentran organizados mediante asociaciones o veedurías.

- **Nivel de Implementación Participativa:** Corresponde al trabajo conjunto entre las entidades públicas y los actores sociales para que estos últimos puedan ser creadores, desarrolladores, proveedores de los bienes y servicios públicos que el Estado ofrece como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando efectividad con su conocimiento de primera mano, experiencias con las comunidades y otras habilidades.

Este mecanismo permite a los ciudadanos participar como voluntarios en programas del Estado o apoyar actividades en campo. Al igual que en el



**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA**

<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
<b>Version</b>	<b>01</b>
<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
<b>Página 12 de 17</b>	

nivel anterior, los ciudadanos pueden estar agrupados en organizaciones con fines específicos que se relacionan directa o indirectamente con lo que se implementa.

- **Nivel de Control y Evaluación:** En este nivel los ciudadanos ejercen su derecho a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Los organismos públicos tienen la obligación de responder y rendir cuentas ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas y el avance o resultados de la gestión. Este nivel de participación implica cierto conocimiento del funcionamiento de la entidad por parte de la ciudadanía.


Es importante mencionar que no necesariamente debe realizarse solo durante la etapa final de una política o proyecto; puede ser un ejercicio permanente e iterativo que busque evitar irregularidades en todas las etapas del ciclo de la gestión pública.

## **8. ACCIONES PREVIAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN**

Canal TRO cuenta con algunos espacios que puede catalogarse dentro de la definición adoptada de participación ciudadana para la presente política. Estos aplican tanto en asuntos relacionados con la gestión organizacional como en lo relacionado con la gestión de contenidos y productos multimedia.

Las actividades o espacios con los que se cuentan constituyen una especie de línea base para la posterior implementación y análisis del fortalecimiento de la participación ciudadana que pretende esta política.

- **Rendición de Cuentas:** Canal TRO participa en los espacios de rendición de cuentas que se llevan a cabo en conjunto con las demás entidades del Sector de Cultura, Recreación y Deporte. Para la realización de estos ejercicios, se convoca a la ciudadanía por medios digitales y presenciales a presentar sus preguntas, inquietudes, comentarios y reclamos para así priorizar los temas a tratar, atendiendo los intereses y dudas de las personas interesadas en la gestión del Canal.


	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 13 de 17</b>	

- Formulación participativa del PAAC:** Canal TRO formula anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de acuerdo con las disposiciones legales vigentes al respecto. La formulación de dicho plan contempla un espacio participativo en el cual los ciudadanos interesados pueden realizar comentarios y apreciaciones al plan con el fin de mejorarlo y fortalecerlo. Posteriormente el documento es publicado para consulta, al igual que la gran mayoría de los documentos asociados a la planeación de la entidad.

Estos espacios participativos, a pesar de que deben ser reforzados para fomentar a más ciudadanos a intervenir en el proceso, constituyen uno de los avances más importantes del Canal en cuanto a participación relacionada con asuntos meramente administrativos.

## 9. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Al hablar del alcance de la política de participación ciudadana de Canal TRO es necesario abarcar dos ejes fundamentales, interno y externo. En lo que concierne al alcance interno, la presente política vincula a todas las áreas y dependencias de la entidad que eventualmente tengan un papel preponderante en la implementación de las acciones, actividades y escenarios; así como en el cumplimiento de los preceptos conceptuales y normativos que la rigen. En este sentido, todos los colaboradores de Canal TRO hacen parte del propósito de incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones en la gestión pública en el marco de los procesos de transformación y cambio de la entidad.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 14 de 17</b>	

Por otra parte, en el plano externo, la política pretende abrir espacios de participación ciudadana a los cuales puedan acceder todos los ciudadanos sin ningún criterio de discriminación. En este sentido, se pretende incluir en estos ejercicios a los ciudadanos que recurrentemente solicitan información o servicios a la entidad, pero también, a aquellos que se configuran como espectadores o consumidores de los productos del Canal, pero sin buscar una mayor incidencia en la gestión.

De esta manera, es posible generar espacios en los cuales se obtengan perspectivas diversas en materia de contenidos y gestión administrativa. Para lograr este objetivo, es fundamental contar con un ejercicio completo de caracterización de usuarios, por lo cual, dicha herramienta se posiciona como el antecedente más importante para la implementación de esta política.


## **10. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA**

Además de ser un esfuerzo institucional concertado, la política de participación ciudadana requiere la definición de fases o pasos que faciliten a los implementadores avanzar bajo una hoja de ruta clara, que posteriormente, se complementa y concreta definitivamente a partir de estrategias, tiempos y cronogramas construidos a través de ejercicios de co-creación y participación de los colaboradores al interior de la entidad.

Con el fin de dar cabida al primer elemento mencionado, se procede a describir cuatro fases que guían, de forma general, el proceder de la política.

### **1. Caracterización de usuarios y grupos de interés**

La toma de decisiones en la gestión pública, tanto en asuntos administrativos como misionales tienen como primer insumo la información, en tanto que esta permite generar acciones que propendan por el valor público y la eficiencia mediante esfuerzos focalizados. En este orden de ideas, es necesario contar con información previa integral acerca de los diferentes actores con los que se relaciona Canal TRO. Así, el documento de caracterización se configura como el primer insumo y como punto de partida de la participación ciudadana en la entidad.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 15 de 17</b>	

Allí, destaca principalmente la información de los ciudadanos que actúan en todos los niveles de participación; sin embargo, cuenta también con información acerca de actores privados con los que se relaciona la entidad en una relación de proveedor-cliente en doble vía, y con otros actores públicos en el marco del trabajo intersectorial e inter-institucional del distrito. Por otra parte, es también contiene información acerca de los colaboradores internos del Canal, la cual es importante también, pues serán ellos quienes implementen directamente las estrategias aquí plasmadas.

## **2. Identificación de necesidades**


Una vez se cuente con los actores más importantes identificados y caracterizados se procederá a realizar un análisis que evidencie cuáles son las principales necesidades internas y externas para la consolidación de la participación ciudadana. En esta fase, se pretende adelantar procesos de cualificación y adquisición de conocimientos en materia de participación ciudadana entre los colaboradores del Canal que se relacionen directamente con dicho asunto.

Además de ello, esta fase también permite establecer necesidades en materia de espacios, recursos económicos, normativas internas y otros asuntos de índole institucionales que se develen como factores esenciales para poder implementar la política.

En cuanto a la identificación de necesidades externas, se refiere a aquellos elementos que posibilitarán el conocimiento de la ciudadanía frente a las nuevas directrices de la entidad en materia de participación. Por ende, es posible que se identifiquen asuntos relacionados con la comunicación externa, la logística para espacios de participación y el manejo y difusión del tema desde la Oficina de Atención al Ciudadano.

## **3. Identificación y consolidación de mecanismos**

A partir de las necesidades identificadas, se procede a la identificación de mecanismos de participación. En esta fase, se pretende establecer cuáles serán las actividades, mecanismos y escenarios de participación ciudadana que se comenzarán a desarrollar en la entidad una vez se ponga en marcha la implementación de la política.

	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA</b>	<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
		<b>Version</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
		<b>Página 16 de 17</b>	

Estos mecanismos, se identificarán mediante procesos de participación interna, en los cuales los colaboradores podrán aportar opiniones e ideas que posteriormente se discutan y depuren con los encargados primarios de la política. Dicho ejercicio responde a las lógicas de co-creación e innovación, estrategias de las cuales Canal TRO se hace partícipe a partir del proyecto de transformación digital de la entidad.

En cuanto a la consolidación de dichos mecanismos, una vez establecidos y aprobados, se procederá a desarrollar las primeras pruebas de los mismos, con el fin de dar cabida a la última fase general de implementación.

#### **4. Evaluación iterativa y medición**

Como última fase, se encuentra la evaluación y medición de los resultados de la política. En materia de evaluación es necesario mantener como eje fundamental la iteración, entendida esta como la ejecución repetitiva y periódica de ejercicios de evaluación parcial, principalmente en el desarrollo de las pruebas piloto de los mecanismos, pues a partir de ello, se pueden definir más fácilmente cuáles son las decisiones y los pasos a seguir respecto a cada uno de ellos.

La iteración permite también llevar a cabo una especie de proceso de experimentación que apoya los esfuerzos en materia de Innovación Pública. Al evaluar recurrentemente, se generan importantes oportunidades de mejora, adición o sustracción de elementos a cada uno de los mecanismos con el fin de fortalecer su implementación y consolidar solamente aquello que se considere más efectivo para la entidad y la ciudadanía.

Por su parte, la medición brinda información clara que sustenta la toma de decisiones al interior de la entidad, y permite a los ciudadanos conocer de forma integral y transparente el proceso de toma de decisiones. A pesar de que esto representa un esfuerzo importante para la entidad, es, al mismo tiempo, una oportunidad de mejora en la gestión pública que se complementa con el resto del proceso.





**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN  
REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA**

<b>Código</b>	<b>E- PI-PO-03</b>
<b>Version</b>	<b>01</b>
<b>Fecha</b>	<b>Noviembre 2 de 2021</b>
<b>Página 17 de 17</b>	

## 11. SEGUIMIENTO

La presente política institucional exige un proceso de paulatino, iterativo y experimental de implementación, en el cual cada una de las fases y estrategias sean puesta en consideración de quienes tendrán un papel preponderante con el fin de fomentar el trabajo colaborativo y conseguir los mejores resultados posibles.

Por lo tanto, a partir del enfoque de implementación dado, no es consecuente establecer tiempos rígidos para cada fase y estrategia, por lo cual no se establece para la presente política, un cronograma de implementación. Sin embargo, es deseable que la política se implemente en su totalidad en un periodo de tiempo no superior a un cuatrienio, con el fin de obtener resultados y mediciones correspondientes al periodo de gobierno.

## 12. Control De Cambios

<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha</b>
01	Versión inicial del procedimiento	Noviembre 2 de 2021

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
Gestión Planeación Institucional	Comité de Gestión y desempeño Institucional