

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 1 de 15

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA	4
3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. ALCANCE	5
6. ATRIBUTOS DE LA POLÍTICA	9
7. RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO	10
8. ACCIONES PREVIAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN	12
9. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	12
10. SEGUIMIENTO	14

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 2 de 15

1. INTRODUCCIÓN

La Televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden departamental, constituida como entidad asociativa de derecho público. Su misión se orienta a promover, mediante sus contenidos digitales y televisivos, la cultura ciudadana, la educación y el fortalecimiento cultural entre los habitantes de Santander y Norte de Santander.

La ciudadanía constituye el eje fundamental de la labor del Canal TRO. La entidad produce información y contenidos dirigidos a las comunicados del Gran Santander, procurando que estos sean pertinentes, transparentes y, ante todo, útiles para comprender la realidad territorial. De igual forma, la gestión interna y administrativa se sustenta en los principios de buen gobierno, buscando garantizar una administración eficiente que permita prestar un servicio público de calidad y asegurar el uso responsable de los recursos.

Conscientes de la importancia de la ciudadanía para el cumplimiento de su labor, institucional, Canal TRO desarrolló la presente Política de Participación Ciudadana, cuyo propósito es fomentar la interacción con los diferentes sectores sociales y grupos de valor, promoviendo su vinculación en procesos y decisiones internas que reflejen sus necesidades y expectativas. Esta política busca, además, fortalecer la confianza y la colaboración entre el Estado y la ciudadanía, entendiendo esta relación como un componente esencial de toda sociedad democrática.

La Política de Participación Ciudadana del Canal TRO se encuentra acorde a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en lo referente a la caracterización de usuarios y a la participación ciudadana en la gestión pública. Esta alineación permite a la entidad atender las disposiciones vigentes en la materia, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo de sus procesos.

En este marco, la política articula dos dimensiones del MIPG: Gestión con Valores para Resultados y Direccionamiento Estratégico y Planeación, incorporando de manera explícita las acciones mediante las cuales se facilitará y promoverá la participación ciudadana en la entidad.

Finalmente, el presente documento consolida los conceptos, la normativa, los lineamientos, las estrategias y fases definidas por el Canal TRO para fomento de la

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 3 de 15

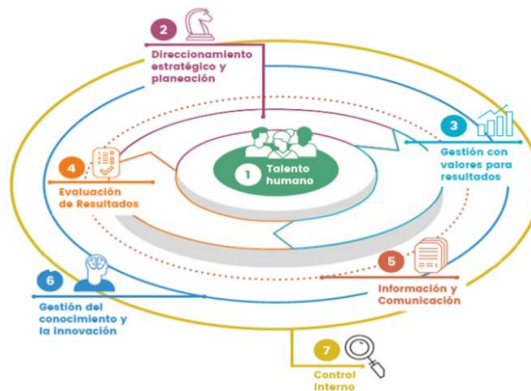
participación ciudadana en coherencia con los principios de transparencia, diálogo efectivo, servicio al ciudadano, acceso a la información y fortalecimiento de la incidencia ciudadana en la toma de decisiones públicas.

2. JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y en el manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades públicas deben incorporar acciones orientadas a fortalecer la Relación Estado-Ciudadano, especialmente en lo relacionado con la participación efectiva de la ciudadanía en la gestión pública.

En este marco, la Dimensión Gestión con Valores para Resultados exige que las entidades adopten mecanismos, lineamientos y prácticas institucionales que promuevan la transparencia, la corresponsabilidad y la interacción con los diferentes grupos de valor. Por tanto, se hace necesario que el Canal TRO implemente y adopte una Política de Participación Ciudadana, que permita estructurar, armonizar y fortalecer los procesos mediante los cuales la ciudadanía puede aportar, vigilar y colaborar en las decisiones, estrategias y actuaciones de la entidad.

La formulación de esta política, además de dar cumplimiento a los lineamientos del MIPG, contribuye al fortalecimiento del buen gobierno, mejora la confianza institucional y garantiza que la misión del Canal TRO se ejecute en articulación con las necesidades, expectativas y dinámicas sociales del territorio



*Gráfico 1 Operación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
Fuente: (DAFP, 2024)*

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 4 de 15

3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer lineamientos, mecanismos y herramientas que permitan promover, fortalecer e institucionalizar procesos efectivos de participación ciudadana en la gestión interna y en la producción de contenidos del Canal TRO, garantizando que la voz de la ciudadanía sea considerada en la toma de decisiones, en la planificación y en la evaluación de la gestión pública de la entidad.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los lineamientos para la formulación, ejecución y seguimiento de proyectos, estrategias o actividades orientadas a la participación ciudadana.
- Identificar las temáticas, los actores sociales y los escenarios pertinentes para promover la participación en la gestión interna y en los contenidos del Canal TRO.
- Determinar las acciones y responsabilidades de las distintas áreas de la entidad para la implementación efectiva de la presente política.
- Establecer las fases, estrategias y mecanismos necesarios para la puesta en marcha, seguimiento y evaluación de la política de participación ciudadana.

4. Marco Normativo

La Constitución Política de 1991 transformó la relación entre la ciudadanía y el Estado al establecer un modelo de democracia participativa, en el que todas las personas tienen derecho no solo a acceder a los servicios que ofrece el Estado, sino también a participar activamente en la toma de decisiones públicas, ejercer control social, vigilar la administración y contribuir a la construcción de lo público. Esta concepción amplía el ejercicio democrático más allá del voto, otorgando a la ciudadanía un rol protagónico en la gestión estatal.

La evolución normativa en materia de participación ciudadana ha sido fortalecida mediante diversas leyes y decretos que regulan los mecanismos, principios y obligaciones de las entidades públicas en esta materia. A continuación, se relacionan las disposiciones más relevantes:

Ley 489 de 1998: El artículo 33 de esta ley regula la figura de las audiencias públicas, señalando que las entidades pueden convocarlas para discutir temas relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas o programas, especialmente cuando puedan afectar derechos o intereses colectivos.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 5 de 15

Asimismo, la norma faculta a las comunidades y organizaciones para solicitar la realización de estas audiencias, aun cuando sus conclusiones no sean vinculantes. Esta posibilidad fortalece el acercamiento entre las instituciones y la ciudadanía, y promueve espacios deliberativos sobre asuntos de interés general.

Ley 1474 de 2011: Conocido como Estatuto Anticorrupción, establece medidas para prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción, así como mecanismos para fortalecer la transparencia y el control de la gestión pública.

Su artículo 78 dispone que todas las entidades públicas deben desarrollar su gestión en concordancia con los principios de democracia participativa y democratización de la administración. Para ello, las entidades están obligadas a promover acciones que faciliten la participación a la ciudadanía en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las decisiones y políticas públicas. La ley establece la rendición de cuentas como un instrumento fundamental de participación y control social.

Ley 1757 de 2015: Regula de manera integral la participación democrática y los derechos asociados a ella. Fortalece los mecanismos de participación ciudadana y establece garantías para su ejercicio.

El Título IV, Capítulo I, se refiere específicamente a la rendición de cuentas, estableciendo principios, lineamientos y responsabilidades de la rama ejecutiva en todos los niveles territoriales para garantizar procesos transparentes, participativos y orientados a la toma de decisiones informadas. La norma reconoce la rendición de cuentas como un proceso obligatorio, continuo e interactivo que involucra a la ciudadanía en la evaluación de la gestión pública.

5. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana del Canal TRO abarca dos ejes fundamentales: el ámbito interno de la entidad y la interacción externa con la ciudadanía.

5.1 Alcance interno

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todas las áreas, y equipos de trabajo del Canal TRO que intervienen en la planificación, ejecución y evaluación de acciones, proyectos o escenarios relacionados con la participación ciudadana.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 6 de 15

Cada colaborador, desde su rol y su nivel de responsabilidad, contribuye a la incorporación de la perspectiva ciudadana en los procesos administrativos, en la producción de contenidos y en la toma de decisiones institucionales. En este sentido, la participación ciudadana se concibe como un pilar transversal que orienta los procesos de transformación, modernización y mejoramiento continuo de la entidad.

5.2 Alcance externo

La política establece mecanismos que garantizan la apertura de espacios de participación ciudadana dirigidos a todos los habitantes del Gran Santander, sin ningún tipo de discriminación. Estos espacios están diseñados para incluir:

- Ciudadanos que interactúan activamente con la entidad mediante solicitudes de información o servicios.
- Audiencias, televidentes y usuarios que consumen los contenidos del Canal TRO, incluso si no buscan una incidencia directa en la gestión pública.
- Actores sociales, colectivos y grupos de valor interesados en aportar a los procesos de diálogo, consulta, retroalimentación y control social.

Al promover la participación de diversos segmentos de la población, la política busca enriquecer la gestión institucional con miradas plurales sobre los contenidos, la programación y los procesos administrativos.

Para asegurar una participación efectiva, incluyente y pertinente, la caracterización de usuarios se constituye en el principal insumo previo para la implementación de esta política. Este proceso permite identificar perfiles, expectativas, hábitos de consumo y canales de interacción de la ciudadanía, garantizando que las estrategias de participación estén alineadas con las realidades del territorio y de los públicos del Canal TRO.

5.3 Marco Teórico-Conceptual

La participación ciudadana es un concepto amplio y multidimensional que ha sido abordado desde diversas disciplinas y enfoques. En términos generales, puede entenderse como “la intervención de la sociedad civil en la esfera de lo público” (Cunill, 1991). No obstante, esta definición es limitada, pues no precisa las formas de intervención ni caracteriza quiénes conforman la sociedad civil, entendida como

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 7 de 15

los grupos, organizaciones o asociaciones que emergen de manera autónoma respecto del aparato estatal.

Una definición más operativa plantea que la participación ciudadana corresponde a “la participación que hacen las personas para afectar la toma de decisiones, ejecución y seguimiento de las decisiones públicas” (Oakley, 1991). Este enfoque destaca dos elementos esenciales:

1. La incidencia ciudadana en las decisiones del Estado; y,
2. El control social, entendido como la capacidad de vigilar, evaluar y retroalimentar la gestión pública.

Adicionalmente, Menino (1996) señala que la participación ciudadana debe incluir mecanismos para intervenir en la administración de recursos públicos, contribuyendo a la prevención de prácticas corruptas. Para garantizar estos procesos, el Estado debe institucionalizar canales, procedimientos y organismos que permitan la participación efectiva mediante un marco normativo claro.

Participación ciudadana según la naturaleza de las entidades públicas

La participación ciudadana se configura como un proceso complejo que exige a las entidades estatales generar escenarios donde la ciudadanía puede expresar opiniones, presentar necesidades, realizar seguimiento y ejercer control. Sin embargo, su alcance y características varían según la naturaleza, competencias y objeto de cada tipo de entidad pública: ministerios, agencias, empresas sociales del Estado, empresas industriales y comerciales del Estado, entre otras.

En el caso de los medios de comunicación públicos, como Canal TRO, la ciudadanía cumple un doble rol:

1. Receptora de contenidos, y fuente activa de información, especialmente en modelos de comunicación de proximidad.

Bajo este enfoque característico del periodismo los contenidos se construyen a partir de las problemáticas, expectativas y dinámicas sociales de las comunidades del área de cobertura (Caldevilla, 2013). Por ello, la participación ciudadana en medios públicos trasciende los ámbitos tradicionales de consulta o control, otorgando a las

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 8 de 15

audiencias la posibilidad de incidir en la agenda informativa, visibilizar problemáticas locales y fortalecer la interacción entre ciudadanía, territorio y contenido.

La participación ciudadana en la administración pública posee un impacto distinto al que se da en la producción de contenidos. Desde la perspectiva administrativa, permite:

- Tomar decisiones más acertadas, alineadas con las necesidades reales de la comunidad.
- Optimizar recursos mediante la retroalimentación directa de los grupos de valor.
- Fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones y en el Estado.
- Mejorar la transparencia y promover prácticas de buen gobierno.

Una gestión transparente y participativa favorece la legitimidad institucional, reduce tensiones entre ciudadanía y Estado y contribuye a una gobernabilidad más sólida.

Particularidades para el Canal TRO

En el caso del Canal TRO, su naturaleza como medio de comunicación público regional y su impacto en la población de Santander y Norte de Santander generan condiciones favorables para fortalecer la participación ciudadana tanto en su dimensión administrativa como en su misión comunicativa. La ciudadanía no solo configura la audiencia, sino que también constituye una fuente activa de información y un actor estratégico en la construcción de contenidos. Esto abre una doble vía de participación:

1. Participación en la gestión pública, orientada a decisiones administrativas, planificación, mejora de procesos y control social.
2. Participación en la dimensión misional, vinculada a contenidos, temáticas, enfoque informativo y representación territorial.

6. ATRIBUTOS DE LA POLÍTICA

Con el propósito de asegurar un enfoque amplio, incluyente y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía, la Política de Participación Ciudadana del Canal TRO se fundamenta en una serie de atributos que actúan como principios para su diseño, implementación, seguimiento y evaluación. Estos atributos garantizan que los procesos participativos sean coherentes con los valores

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 9 de 15

institucionales y con las expectativas de los grupos de valor. A continuación, se describen los atributos que orientan la política:

- **Incluyente:** La política garantiza la participación de todas las personas interesadas, sin ningún tipo de discriminación por razones de sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, etnia, religión, lengua, condición social, situación económica, ideología o cualquier otra condición. Se promueven espacios accesibles, abiertos y respetuosos de la diversidad.
- **Efectiva:** Orienta las acciones hacia la obtención de resultados concretos y medibles, asegurando que los procesos de participación aporten valor a la gestión institucional y contribuyan a la toma de decisiones informada. Promueve el uso eficiente de los recursos disponibles y la generación de impactos reales en la gestión interna y en los contenidos del Canal TRO.
- **Empática:** Reconoce el valor humano de la ciudadanía y promueve la escucha activa, el diálogo constructivo y el respeto por las experiencias, necesidades y expectativas de quienes participan. Este atributo busca que los espacios y mecanismos de participación se desarrollen bajo un enfoque de cercanía, sensibilidad y atención a los grupos de valor.
- **Transparente:** Garantiza que todos los procesos asociados a la política se desarrollen de manera abierta, clara y verificable. La formulación, ejecución y evaluación de la política están sujetas al control institucional, al control social y al escrutinio ciudadano, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas.
- **Diferencial:** Reconoce la diversidad social, cultural, territorial y poblacional del área de influencia del Canal TRO. Este atributo promueve la creación de espacios y mecanismos que respondan a las particularidades de grupos étnicos, minorías, personas con discapacidad, grupos etarios y demás categorías poblacionales, garantizando la pertinencia y equidad en el ejercicio de la participación.

7. RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO

Como entidad pública, el Canal TRO orienta sus actividades, servicios y productos audiovisuales hacia el bienestar y la satisfacción de las necesidades informativas y

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 10 de 15

comunicativas de la ciudadanía. El servicio al ciudadano, entendido como un concepto integral, abarca dos dimensiones fundamentales:

1. La oferta de servicios públicos, entre ellos los contenidos informativos, educativos y culturales que forman parte de la misión de la televisión pública.
2. La atención directa a la ciudadanía, es decir, la respuesta oportuna, respetuosa y eficiente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes que presentan los ciudadanos a través del canal oficial de la entidad, la plataforma Neptuno.

La atención directa al ciudadano constituye el primer punto de contacto entre la entidad y la comunidad, y por ello se convierte en un componente esencial para el fortalecimiento de la participación ciudadana. Un servicio cercano, empático y eficiente no solo genera confianza, sino que motiva a los ciudadanos a involucrarse en los diferentes espacios y mecanismos de participación habilitados por el Canal TRO, favoreciendo un diálogo horizontal entre el Estado y la población.

Con base en este enfoque, la Política de Participación Ciudadana incorpora los elementos del servicio ciudadano como eje estratégico para la articulación entre participación, transparencia y acceso a la información. Los canales de atención se convierten en las principales vías mediante las cuales los ciudadanos pueden expresarse, ser escuchados, conocer la gestión institucional y ejercer control social sobre la entidad.

7.1 NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Existen diferentes niveles de involucramiento ciudadano, los cuales dependen del interés, la información disponible y el grado de conocimiento que los ciudadanos tienen sobre la entidad. En este sentido, la **Política de Participación Ciudadana del Canal TRO** adopta el modelo de niveles de participación definido por el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)**, el cual permite segmentar a la ciudadanía y orientar acciones diferenciadas para cada grupo.

A continuación, se describen los cinco niveles de participación:

1. Nivel de Información

Corresponde a la entrega y publicación de información pública de manera clara, accesible, veraz y oportuna. Su propósito es atender las necesidades informativas de la ciudadanía respecto a trámites, servicios, programación, proyectos, decisiones y uso de los recursos públicos, facilitando la participación en niveles posteriores. Este nivel se materializa principalmente a través de la página web institucional y el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 11 de 15

2. Nivel de Consulta

Incluye la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), mediante las cuales los ciudadanos expresan necesidades, inquietudes u opiniones específicas. En este nivel, la ciudadanía cuenta con un conocimiento básico o intermedio sobre la entidad y busca que sus aportes sean considerados en la gestión institucional.

3. Nivel de Formulación Participativa

En este nivel, los ciudadanos y grupos de interés apoyan de manera directa la formulación de políticas, planes, programas o proyectos institucionales. Los participantes tienen la posibilidad de dialogar, debatir y construir conjuntamente propuestas con la entidad, de acuerdo con los mecanismos de participación definidos y la naturaleza del Canal TRO.

4. Nivel de Implementación Participativa

Se refiere al trabajo articulado entre la entidad y los actores sociales para el desarrollo o ejecución de programas, proyectos o actividades de interés público. En el caso del Canal TRO, la participación ciudadana en este nivel se presenta de manera **indirecta**, principalmente a través del acceso a la información publicada en la página web institucional, conforme a la Ley de Transparencia, que permite a la ciudadanía conocer el avance y ejecución de las acciones institucionales.

5. Nivel de Control y Evaluación

En este nivel, la ciudadanía ejerce control social sobre la gestión institucional, el uso de los recursos públicos y los resultados alcanzados. Si bien el Canal TRO, por su naturaleza jurídica, no realiza ejercicios formales de rendición de cuentas, pone a disposición de la ciudadanía el **informe de gestión**, publicado en su página web, como mecanismo de transparencia, seguimiento y evaluación de la gestión realizada durante cada vigencia.

8. ACCIONES PREVIAS EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN

Canal TRO cuenta actualmente con diversos espacios y mecanismos que pueden ser clasificados dentro del marco conceptual de participación ciudadana adoptado en la presente política. Estas acciones, desarrolladas tanto en el ámbito administrativo como en la gestión de contenidos, constituyen una línea base para identificar el punto de partida y orientar el fortalecimiento progresivo de la participación ciudadana en la entidad.

A continuación, se describen las principales acciones previas:

- **Rendición de cuentas:** El Canal TRO no realiza ejercicios formales de rendición de cuentas; sin embargo, elabora y publica un informe de gestión institucional, el cual se encuentra disponible en su página web a través del enlace de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 12 de 15

- **Formulación participativa del PAAC:** El Canal TRO formula anualmente, de manera participativa, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y/o el Programa de Transparencia y Ética Pública, en cumplimiento de la normatividad vigente.

9. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

La implementación de la Política de Participación Ciudadana del Canal TRO se concibe como un proceso institucional articulado, gradual y sostenible, que requiere la participación coordinada de las diferentes áreas de la entidad. Con el fin de orientar su desarrollo y asegurar una aplicación ordenada, se establecen fases que permiten estructurar el proceso y definir una hoja de ruta clara para los equipos responsables.

Estas fases se fortalecerán y ajustarán mediante ejercicios de co-creación y trabajo colaborativo con los colaboradores del Canal TRO, de acuerdo con las capacidades institucionales y la naturaleza del servicio público de televisión regional. A continuación, se describen de manera general las cuatro fases que orientan el proceso de implementación de la política.

1. Caracterización de usuarios y grupos de interés

En el Canal TRO, la toma de decisiones tanto en el ámbito administrativo como en el misional —relacionado con la producción, emisión y difusión de contenidos audiovisuales— debe basarse en información pertinente y actualizada sobre sus usuarios y grupos de interés. Por esta razón, el punto de partida para la implementación de la Política de Participación Ciudadana es la elaboración y actualización de la caracterización de usuarios, audiencias y demás actores relacionados con la gestión del Canal.

Este ejercicio permite:

- Identificar a las audiencias, ciudadanos y grupos de interés que interactúan con el Canal TRO, principalmente en calidad de usuarios de los contenidos y servicios de

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 13 de 15

televisión pública regional.

- Reconocer a los actores privados que se relacionan con la entidad en calidad de proveedores, productores, contratistas o aliados estratégicos.
- Identificar a las entidades públicas y actores institucionales con los cuales el Canal TRO articula acciones de cooperación, producción de contenidos o cumplimiento de funciones públicas.
- Incorporar a los colaboradores internos del Canal TRO como actores clave para la implementación operativa de los mecanismos de participación, de acuerdo con sus roles y responsabilidades.

La caracterización de usuarios y grupos de interés permite orientar de manera focalizada las acciones de participación ciudadana, priorizando las audiencias y actores con mayor relación e impacto en la gestión misional del Canal TRO.

2. Identificación de necesidades

A partir de la caracterización realizada, el Canal TRO identifica las necesidades asociadas a la participación ciudadana, teniendo en cuenta su naturaleza como medio de comunicación público, sus capacidades operativas y el alcance de su gestión institucional.

A nivel interno, esta fase permite:

- Identificar las capacidades reales del Canal TRO para promover la participación ciudadana, especialmente en el uso de canales digitales, comunicacionales y de atención al ciudadano.
- Reconocer necesidades de fortalecimiento interno relacionadas con la gestión de PQRSD, la comunicación con las audiencias y la articulación entre áreas administrativas y misionales.
- Determinar ajustes requeridos en procedimientos, herramientas tecnológicas y lineamientos internos que faciliten la implementación gradual de la política.

A nivel externo, esta fase permite:

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 14 de 15

- Identificar las necesidades de información y comunicación de las audiencias y ciudadanos frente a los contenidos, servicios y decisiones institucionales del Canal TRO.
- Reconocer las condiciones para facilitar la participación ciudadana principalmente a través de mecanismos informativos, digitales y de interacción con los contenidos emitidos por el Canal.

3. Identificación y consolidación de mecanismos de participación

Con base en las necesidades identificadas, el Canal TRO define y consolida los mecanismos de participación ciudadana que resultan coherentes con su rol como canal público regional y con su modelo de gestión centrado en la producción y difusión de contenidos audiovisuales.

Esta fase contempla:

- Mecanismos de participación asociados a la atención al ciudadano y a la interacción con las audiencias, tales como PQRSD, canales digitales y espacios de retroalimentación sobre la programación y los contenidos.
- Espacios internos de participación en los que los colaboradores del Canal TRO contribuyen a la mejora de procesos administrativos y misionales relacionados con la comunicación pública.
- La priorización de mecanismos de participación de carácter informativo y consultivo, complementados con ejercicios puntuales de co-creación cuando resulten viables y pertinentes para la entidad.

Los mecanismos seleccionados se implementarán de manera gradual, considerando criterios de pertinencia, viabilidad operativa y alineación con la misión institucional del Canal TRO y la normatividad vigente.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CANAL TRO LTDA	Código: E- GC-PO-02
		Versión: 01
		Fecha: 27/11/2025
		Página 15 de 15

10. SEGUIMIENTO

El Canal TRO realizará el seguimiento a la implementación de la Política de Participación Ciudadana de manera periódica y proporcional a sus capacidades institucionales, con el fin de verificar el avance de las acciones definidas y su alineación con la normatividad vigente.

El seguimiento se enfocará principalmente en:

- La actualización y uso de la caracterización de usuarios, audiencias y grupos de interés.
- La implementación y funcionamiento de los mecanismos de participación ciudadana definidos, especialmente aquellos relacionados con la atención al ciudadano, la gestión de PQRS y la interacción con las audiencias.
- La publicación y actualización de la información institucional en la página web del Canal TRO, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- El análisis de la información disponible en los informes de gestión y demás registros institucionales relacionados con la participación ciudadana.

El resultado del seguimiento servirá como insumo para identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes graduales a los mecanismos de participación, sin perjuicio del cumplimiento de las funciones misionales del Canal TRO.

12. Control De Cambios

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Versión inicial de la política	27/11/2025

Elaboró	Aprobó
Comunicaciones y mercadeo	Encargada del Sistema de Gestión de Calidad