

		Proceso: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				
				Código:	CAC-PC-03		Versión:	3.0
				Fecha Aprobación:	18/06/2014			
				Acto Administrativo:	Resolución 421 de 2009			
				Fecha de Vigencia:	18/06/2014	Página: 1 de 3		
Firma de Autorizaciones								
Elaboró			Revisó			Aprobó		
Nombre(s):	Diego Romero		Nombre(s):	Patricia Rozo		Comité SIG		
Firma(s):			Firma(s):					
Cargo(s):	Contratista Comunicaciones		Cargo(s):	Contratista-Comunicaciones				
Control de Cambios								
Fecha	Versión	Descripción						
18/06/2014	3.0	Se actualiza el formato en el cual es registrada la información del proceso de acuerdo a la ultima versión del manual de documentación del SIG.						
1. Directivo Responsable del Proceso								
Subgerente Administrativa y Financiera								
2. Líder Operativo de Proceso								
Patricia Rozo Marulanda								
2. Objetivo del Proceso								
Generar los medios para que la información que llegue al público objetivo interno o externo sea pertinente, exacta, oportuna, fidedigna, actualizada y clara.								
3. Alcance del Proceso								
Inicia con el diagnóstico y análisis de la información interna o externa, el análisis del estado PQRS y de la atención al ciudadano y finaliza con la evaluación a la efectividad bajo los preceptos de la comunicación.								
4. Ciclo PHVA								
Proveedor		Entradas	Etapas	Actividades	Responsables	Salidas	Usuario	
Interno	Externo						Interno	Externo
Procesos y procedimientos, Auditorías internas y externas	Alcaldía Mayor de Bogotá	Normatividad relacionada	P	Diseñar e implementar estrategias, indicadores y objetivos realizando un cronograma de actividades, realizando acciones preventivas y correctivas	Defensor del Ciudadano	Estrategias, Indicadores	Procesos y procedimientos	
Encargado de Comunicaciones		Plan de Acción de Comunicaciones elaborado	H	Generar el material a proyectar según sea el caso, y el público a quien vaya dirigido.	Equipo de Comunicaciones.	Material o pieza elaborada teniendo en cuenta el tipo de información y público objetivo.	colaboradores del FVS.	Ciudadanía y Agencias de Seguridad, Justicia y Defensa medios de comunicación
Procesos y procedimientos	Ciudadanos	Peticiones, quejas y reclamos	H	Recepcionar, registrar y remitir al área competente la petición	Defensor del Ciudadano	Petición, queja, reclamo remitido al área competente	Procesos y procedimientos	Ciudadanos
Equipo de Comunicaciones. Responsable de Atención al Ciudadano	Agencias de Seguridad, Justicia y Defensa, Medios de Comunicación, Entes de Control, Veedurías Ciudadanas, Organizaciones Sociales y Público en general.	Informes de los materiales o piezas elaborada teniendo en cuenta el tipo de información y público objetivo.	V	Establecer rangos que nos permitan tabular y medir la efectividad e impacto del servicio.	Equipo de Comunicaciones.	Evaluación de productos; encuestas, entrevistas, grupos focales.	Colaboradores del FVS.	Ciudadanía y Agencias de Seguridad, Justicia y Defensa

	Proceso:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO							
		COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				Código:	CAC-PC-03		
						Versión:	3.0		
						Fecha Aprobación:	18/06/2014		
						Acto Administrativo:	Resolución 421 de 2009		
Fecha de Vigencia:	18/06/2014	Página: 1 de 3							
Procesos y procedimientos	Ciudadanos	Normatividad relacionada	V	Analizar la información remitida por los ciudadanos via encuestas de satisfacción	Defensor del Ciudadano	Encuestas analizadas	Procesos y procedimientos		
Procesos y procedimientos	Ciudadanos	Normatividad relacionada	V	Analizar la información remitida por la Subdirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor en cuanto a la oportunidad, claridad y pertinencia de las respuestas de los requerimientos	Defensor del Ciudadano	Reportes periodicos analizados	Procesos y procedimientos		
Equipo de Comunicaciones. Responsable de Atención al Ciudadano	Agencias de Seguridad, Justicia y Defensa, Medios de Comunicación, Entes de Control, Veedurías Ciudadanas, Organizaciones Sociales y Público en	Trazar acciones que complementen el proceso desarrollado aportando nuevos elementos que redunden en la mejora de la gestión organizacional.	A	Definir medidas preventivas y correctivas de las acciones desarrolladas. Potencializar la interacción de la entidad con la opinión pública con el fin de posicionar su accionar.	Equipo de Comunicaciones.	Plan de Mejora Elaborado.	Colaboradores del FVS. Ciudadanía y Agencias de Seguridad, Justicia y Defensa		
Usuarios internos, procesos y procedimientos	Usuarios externos	Normatividad Relacionada, Informes de Auditoria, Acciones de mejora	A	Elaboración de planes de mejoramiento	Defensor del Ciudadano	Planes de Mejoramiento	Procesos procedimientos y Usuarios externos		
5. Políticas de Operación									
General del proceso	<p>La Oficina de Comunicaciones tiene como misión, custodiar los contenidos de toda información a publicar en los distintos medios con que cuenta la entidad. No se podrá publicar o enviar información al público interno o externo, sin previa revisión de la Oficina de Comunicaciones. (Consultar Política de Comunicaciones).</p> <p>El vocero oficial de la Entidad es el Gerente (a) o a quien designe según sea el caso. Nadie podrá asumir su posición en nombre de la entidad, ni dar declaraciones sin previa autorización de la Gerencia.</p> <p>Los jefes de todas las dependencias, por ser generadores de información desde su área, deberán informar periódicamente (mínimo cada 15 días) a la Oficina de Comunicaciones de las acciones a desarrollar para que desde ella se actualice y divulgue en los diferentes medios según su pertinencia.</p> <p>Es facultad de la Oficina de Comunicaciones prestar apoyo a las distintas áreas en el desarrollo de campañas, conceptos, artes y divulgación de los eventos a desarrollar. Dichas piezas y/o productos deberán ser ejecutados con presupuestos de cada dependencia.</p> <p>Las distintas áreas deberán informar con antelación a la Oficina de Comunicaciones sobre eventos y actividades a realizar de alto impacto (potencialmente noticiosas) para que desde allí se coordine el cubrimiento (evaluando pertinencia, asertividad y disponibilidad).</p> <p>Cualquier información a divulgar por correo masivo o a publicar en las carteleras de la entidad deberá cumplir con la revisión y aprobación por parte de la Oficina de Comunicaciones, quien a su vez, asignará el espacio para su publicación.</p> <p>Todos los miembros de la Institución deberán seguir y aplicar los parámetros establecidos en el Manual de Comunicaciones para lograr mayor efectividad en los procesos comunicativos e informativos del FVS.</p> <p>El encargado de comunicaciones deberá guardar una copia del registro con el fin de preservar la memoria histórica de la Entidad.</p>								
6. Parámetros de Medición									
Ver. Módulo Estrategia/Indicadores en el aplicativo SIG Automatizado de la entidad, en el siguiente vínculo: http://fvs-sig.fvs.gov.co/index.php?op=1									
7. Riesgos Asociados									
Ver. módulo Riesgos del aplicativo SIG Automatizado de la entidad, en el siguiente vínculo: http://fvs-sig.fvs.gov.co/index.php?op=7									
8. Planes de Mejoramiento									
Ver. Módulo Mejora del aplicativo SIG Automatizado de la entidad, en el siguiente vínculo: http://fvs-sig.fvs.gov.co/index.php?op=4									
9. Normatividad									
Ver Módulo Documentos/Normograma del aplicativo SIG Automatizado de la entidad, en el siguiente vínculo: http://fvs-sig.fvs.gov.co/index.php?op=2&sop=2.6									

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	
		Proceso:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
		Código:	CAC-PC-03
		Versión:	3.0
		Fecha Aprobación:	18/06/2014
		Acto Administrativo:	Resolución 421 de 2009
		Fecha de Vigencia:	18/06/2014
			Página: 1 de 3
10. Documentos de Referencia			
Documentación Interna		Documentación Externa	
Manuales: Manual de la Oficina de Prensa y Comunicaciones. Políticas de la Oficina de Prensa y Comunicaciones. Manual de Crisis. Manual de Imagen e Imagen Institucional Plantillas: Presentaciones, Comunicados de Prensa, Boletines de Prensa, Invitaciones eventos internos.		Protocolos de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Bogotá Humana y Protocolos de la Secretaría de Gobierno del Distrito. Lineamientos Redes Sociales y Página Web: Leyes: 1341 de 2009 y 1450 de 2011, documento CONPES N. 3650 / 15 de Marzo de 2010, así como Decreto 1151 del 14 de abril de 2008 y el Decreto 2693 de 2012. Manual 3.1 de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf . Constitución Política de Colombia 1991 - Artículo 20, Constitución Política de Colombia artículos 20, 73 y 74. Ley 57 de 1985 - "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales." Ley 80 de 1993 "Por medio de la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública." Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia de la Ley 80 de 1993" Acuerdo de Junta No. 3 del 26 de Marzo de 2007 "por el cual se establece la estructura organizacional y las funciones del FVS" Resolución 031 del 30 de Marzo de 2007 "Por el cual se establece el Manual de funciones y competencias del FVS". Decreto 516 de 2009 "Por el cual se adopta el Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital" Decreto 150 de 2008 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria" Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" de la Presidencia de la República Decreto 371 de 2010 - Participación Ciudadana - Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital - http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685	
11. Requisitos Aplicables de la Norma			
Norma		Numerales Aplicables	
NTCGP 1000:2009 - Modelo Estándar de Control Interno		7.2 Procesos relacionados con el clientes 7.2.3 Comunicación con el cliente	
NTD-SIG 001:2011		Numeral 5.6	
12. Recursos Asociados			
HUMANOS	Profesionales en Comunicación Social, Profesional en Diseño Gráfico, Profesional en Comunicación Social con dominio de Redes Sociales y Profesional con experiencia en comunicación interna y redacción, profesional en ingeniería de sistemas con experiencia en programación bases de datos y páginas web.		
FÍSICOS	Planta Física dotada para la correcta ejecución de las acciones trazadas.		
FINANCIEROS	Presupuesto que soporte la realización de las campañas diseñadas.		
TECNOLÓGICOS	Equipos de computo, equipos de computo con software y licencia, elementos de grabación de video, audio y fotografía.		
AMBIENTALES	Espacios adecuados para el desarrollo de las labores a cargo.		