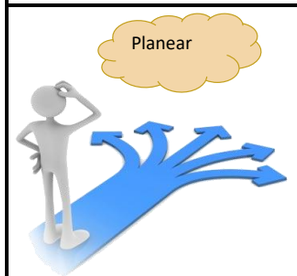
Concejo de Envigado	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**	Código: FO-CAT-01 Versión: 07
	Proceso: Comunicación y atencion al cuidadano **Responsable:** Secretario General **Gestores:** Comunicador(a)	Fecha de Aprobación: Septiembre de 2026 Página 1 de 2



Estrategia

Objetivo:

Gestionar integralmente la comunicación institucional, la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, los Corporados y demás partes interesadas, mediante eventos, canales de atención y estrategias de divulgación oportunos, accesibles y veraces, para fortalecer la cultura y participación ciudadana, la transparencia y la legitimidad

Alcance

Desde la identificación de necesidades de comunicación, participación y atención ciudadana; planeación y ejecución de estrategias de comunicación institucional, mecanismos de participación, hasta la respuesta de peticiones, la ejecución de eventos, la publicación de información

Recursos

Físicos: Oficinas dotadas, Hardware y Software Comercial, Internet, Sala de Reuniones.

Humanos: Mesa Directiva, Secretaria General

Ambiente de Trabajo: Temperatura Ambiente, Iluminación Adecuada, Fuera de Ruido

Lineamientos estrategicos.

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Lineamientos estrategicos.	Ejecutar el plan de comunicaciones	Realizar seguimiento al plan de comunicaciones.	
Politicas de comunicación.	Publicar la informacion institucional en los diferentes canales.	Evaluar la satisfaccion de los eventos realizados.	
Plan de gestion anual.	Gestionar y promover la participacion ciudadana.	Participacion cuidadana alcanzada	Resultados de auditorias
Mecanismos de participacion ciudadana.	Ejecutar los eventos institucionales y comunitarios.	Evaluar la oportunidad de PQRSDF	Indicadores de gestion
Informacion presupuestal y de recursos.	Hacer seguimiento a la atención de PQRSDF.		Encuesta de satisfaccion
PQRSDF registradas	Pagina web actualizada.		Resultados de participacion
Identificar necesidades de comunicación interna y externa	Redes sociales actualizada.		Planes de mejoramiento
Elaborar el plan de comunicaiones.	Registro de comunicación.		
Gestionar necesidades presupuestales	Resgistro de participacion ciudadana.		
Planificar el seguimiento de PQRSDF	Resgistro fotografico y audiovisuales.		
	Eventos ejecutados		
Plan de comunicaciones.	Listados de asistencia		
Presupuesto aprobado.	Material divulgativo		
Matriz de comunicación.	Evidencia de atencion e interaccion ciudadana		
	Respuesta a PQRSDF		





Concejo de Envigado	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: FO-CAT-01
		Versión: 07
Proceso: Comunicación y atencion al cuidadano	**Responsable:** Secretario General **Gestores:** Comunicador(a)	Fecha de Aprobación: Septiembre de 2026
		Página 2 de 2

CONTROLES

Controles Preventivos:

- Verificacion de la informacion antes de su publicacion.
- Verificación de la fuente y veracidad de la informacion.
- Seguimiento al plan de comunicaciones
- Seguimiento a mecanismos de participacion ciudadana.
- Convocatorias oportunas.
- Planeacion detallada de eventos.
- Seguimiento a las respuestas de PQRSDF

Controles Correctivos:

- Ajustar el plan de comunicaciones
- Ajustar estrategias de participacion.
- Reprogramar eventos
- Implementar acciones de mejora derivadas de la auditoria.
- Rediccionamjento de PQRSDF mal direccionanas.



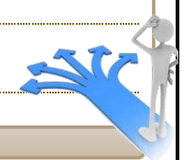
INDICADORES

Cumplimiento plan de comunicaciones
Cumplimiento programacion de eventos.
Actualizacion de pagina web y redes sociales.

GESTIÓN DE RIESGOS

Descripción del Riesgo / Tipo Riesgo
Divulgacion de informacion errada.
Incumplimiento al plan estrategico de comunicaciones.
No efectividad de los mecanismos de participación ciudadana
No participación de la comunidad y partes interesadas
No logro de objetivos del evento comunitario

Planear



Información Documentada

	FO-CAT-01 Caracterización Comunicación y atencion al ciudadano	
	FO-CAT-02 Plan de Comunicaciones	
	Matriz de Comunicación	
	PR-CAT-01 Comunicación Organizacional e Informativa	




Actuar