



FORMATO: PLAN DE COMUNICACIONES

Versión: 7.0

Fecha: 03/12/2019

PROCESO : GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Código: CIE-F-04

PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO

¿Qué comunica? <i>(Incluya las acciones comunicativas a los tres niveles de comunicación: hacia los integrantes de la de la dependencia, hacia todos los servidores públicos de la entidad y hacia partes interesadas externas relacionadas con las actividades de su proceso)</i>	¿Quién lo comunica? <i>(Registre el rol /cargo del responsable de informar o y/o programar la actividad. Líder del proceso, profesional, servidor público, entre otros)</i>	¿A quién lo comunica? <i>(Defina y escriba quien o quienes reciben la información. Partes interesadas internas y/o externas)</i>	¿Cuándo lo comunica? <i>(La periodicidad con que cumplirá cada actividad: mensual, trimestral, semestral anual, entre otros)</i>	¿Cómo lo comunica? <i>(Identifique y actualice el medio a través del cual da a conocer la actividad: portal web, producto de comunicación interna, correo electrónico, publicación impresa, reunión, entre otras)</i>
La misión, visión, objetivos estratégicos de la entidad, política de calidad y los documentos del SIG: caracterización del proceso, procedimientos, mapas de riesgos, plan de mejoramiento, Manual de Comunicaciones Estratégicas, Plan de Comunicaciones, entre otros.	Líder del Proceso y/o Servidor publico designado.	Servidores públicos del proceso	Mínimo una (1) vez al año.	Mediante presentaciones, correo electrónico y/o reuniones internas (Evidencias: Listas de Asistencia soportadas con Presentaciones y/o Correos Electrónicos)
Desempeño y avance de las actividades del proceso mediante reuniones de trabajo entre los servidores públicos, las cuales se caracterizan por la apertura y el diálogo	Líder del Proceso y/o Servidor publico designado.	Servidores públicos del proceso	Mínimo una (4) vez al año.	Mediante Reuniones internas presenciales o virtuales (Evidencia: Reuniones programada por Outlook con temas a tratar y/o listado de asistencia.)
Actividades relacionadas con el proceso de Servicio al Ciudadano.	Líder del Proceso y/o Servidor publico designado.	A todos los servidores públicos del Ministerio.	Mínimo dos (2) veces al año.	Producto (s) de Comunicación interna y socializaciones (Evidencia: formato de solicitud de productos de comunicación interna y/o pieza de comunicación. Invitación a través de Outlook)
1. Notificaciones por Aviso 2. Informes de gestión del proceso (Servicio al ciudadano) 3. Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Felicitaciones - PQRSDf 4. Informe de percepción de los usuarios	Servidores públicos designados	Servidores públicos y grupos de valor.	1. Según requerimientos de los procesos. 2. Bimestral 3. Trimestral 4. Informe de percepción de los usuarios	Portal Web del Ministerio. (Evidencia: Informes en formato PDF y/o vínculos URL)
Gestión del Ministerio mediante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Líder del Proceso y/o Servidor publico designado.	Servidores públicos y grupos de valor y grupos de interés.	Mínimo una vez al año	Informe consolidado y publicado en portal Web del Ministerio (Evidencia: Información de gestión que suministro el proceso como insumo del documento final)
Respuestas a las solicitudes de la ciudadanía que ingresan a través de los canales de atención vigentes.	Líder del Proceso y/o Servidores públicos designados.	Grupos de valor y grupos de interés.	Permanente	Mediante los canales de atención. (Evidencias: Informe de PQRSDf publicado en página Web. Informes Bimensuales publicado en página Web. Reportes del centro de contacto.)

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN QUE MODIFICA	CAMBIO REALIZADO
05/12/2012		Se creó la primera matriz de comunicaciones del proceso
30/01/2015	1.0	Se realizó actualización según directiva presidencial del manejo de imagen
13/02/2017	2.0	Se unifica los subprocesos de atención al usuario y atención legislativa y se actualizó el formato con el acompañamiento del Grupo de Comunicaciones estratégicas
21/08/2018	3.0	La actual modificación surge por actualización en las 8 estrategias de la política de comunicación, así como del formato de la matriz de comunicaciones. Se realizó una verificación de cada una de estas y ajusto en su totalidad de
16/11/2018	4.0	Se ajusta el campo control de cambios desacuero a la trazabilidad de las actualizaciones del proceso
28/08/2019	5.0	Se actualiza los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia.

COPIA NO CONTROLADA

09/06/2020	6.0	Se actualiza al nuevo formato Plan de Comunicaciones teniendo en cuenta las indicaciones recibidas por el proceso gestión de comunicaciones internas y externas. Se precisa redacción de las acciones comunicacionales, de las evidencias y se ajusta la periodicidad de algunas de ellas, con base en las recomendaciones del informe de seguimiento realizado a este documento en el 2019. Se elimina la acción "Proformas de Respuesta a los diferentes tipos de solicitudes de la ciudadanía", toda vez que la actividad hace parte de actividad relacionada con "Respuestas a las solicitudes de la ciudadanía". Así mismo, se eliminan las actividades relacionadas con Agenda Legislativa que hacen parte de un nuevo proceso.
------------	-----	---