

 <p>Corpoguajira</p>	Corporación Autónoma Regional de La Guajira	Código: CA - C - 01
	Caracterización del Proceso Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano	Fecha: 23/09/2022
		Versión: 8
		Página: Página 1 de 6

Nombre del Proceso	Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano	Tipo de Proceso	Estratégico
Área de Operación	Dirección General		
Autoridad	Director General		
Líder del Proceso	Asesor de Comunicaciones		
Objetivo	Implementar estrategias de comunicaciones, atención y servicio al ciudadano, mediante la divulgación de información a clientes internos y externos, sobre los avances de los programas y proyectos de la entidad y la consolidación de los resultados del seguimiento de las PQRSD y quejas ambientales, para la mejora continua en la atención de nuestros grupos de interés.		
Alicance	Inicia con la formulación de estrategias de comunicaciones, atención y servicio al ciudadano, continúa con su implementación y seguimiento y, finaliza con el establecimiento de acciones de mejora.		

#### Cadena de Valor – Ciclo PHVA

##### Fase 1. Planear (P)

Proveedores	Entradas / Insumos	Actividades	Salidas / Productos	Clientes
<b>EXTERNOS</b> • Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP)	• Lineamientos Política Pública de servicio al ciudadano			<b>EXTERNOS</b> • MADS • Entes Territoriales • La Academia • Entidades públicas • Sectores productivos y privados • Comunidad en general • Minorías étnicas • Periodistas • Medios de comunicación masiva
<b>INTERNA</b> • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	• Estrategias de atención y servicio al ciudadano, implementadas en la entidad.	Formulación y/o actualización de la Estrategia de Atención y Servicio Ciudadano	• Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, documentada.	<b>INTERNA</b> • Proceso de Planificación Corporativa • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
<b>INTERNA</b> • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	• Actas de revisión del Plan de Comunicaciones de la vigencia anterior • Estrategias de atención y servicio al ciudadano, implementadas en la entidad.	Formulación y/o Actualización del Plan de Comunicaciones	• Plan de Comunicaciones Institucional	<b>EXTERNOS</b> • Comunidad en general • Periodistas • Medios de comunicación masiva <b>INTERNA</b> • Proceso de Planificación Corporativa • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
<b>EXTERNOS</b> • Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) • Entes de Certificación	• Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas • Informes de auditorías externas • Normas Técnicas ISO	Identificación de riesgos de gestión y de corrupción, y establecimiento de controles, del Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano	• Mapa de riesgo del Proceso • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con riesgos asociados al Proceso.	<b>INTERNA</b> • Proceso de Planificación Corporativa • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
<b>INTERNA</b> • Alta Dirección • Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) • Proceso de Control de Gestión	• Política de administración de riesgos • Procedimiento para la identificación, análisis, evaluación			

 <b>Corpoguajira</b>	Corporación Autónoma Regional de La Guajira	Código: CA - C - 01
	Caracterización del Proceso Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano	Fecha: 23/09/2022
		Versión: 8

<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>y tratamiento de los riesgos</li> <li>Informes de auditorías internas</li> <li>Caracterización del Proceso</li> <li>Planes de mejoramiento</li> <li>Procedimientos documentados del Proceso.</li> </ul>			
<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Certificación</li> </ul> <b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Planificación Corporativa</li> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>Procedimiento de identificación y valoración de impactos ambientales y aspectos ambientales</li> <li>Normograma del Proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales y requisitos legales asociados al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales;</li> <li>Matriz de Requisitos Legales</li> </ul>	<b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Planificación Corporativa</li> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>

#### Fase 2. Hacer (H)

Proveedores	Entradas / Insumos	Actividades	Salidas / Productos	Cientes
<b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano, documentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, documentada.</li> </ul>	Implementación de la Estrategia de atención y servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias / Registro de las acciones contempladas en la Estrategia</li> </ul>	<b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>
<b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Comunicaciones Institucional</li> </ul>	Implementación del Plan de Comunicaciones Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias / Registro de las acciones contempladas en el Plan de Comunicaciones Institucional</li> </ul>	<b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>
<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>MADS</li> <li>Entes Territoriales</li> <li>La Academia</li> <li>Entidades públicas</li> <li>Sectores productivos y privados</li> <li>Comunidad en general</li> <li>Minorías étnicas</li> <li>Periodistas</li> <li>Medios de comunicación masiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD y Quejas Ambientales presentadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción, registro y seguimiento de las PQRSD y Quejas Ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Trazabilidad actualizada</li> <li>Informes mensuales de seguimiento a PQRSD</li> <li>Quejas Ambientales</li> </ul>	<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Control</li> <li>Entes de certificación</li> </ul> <b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Dirección</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>Proceso de Control de Gestión</li> <li>Proceso de Planificación Corporativa</li> </ul>
<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Control</li> <li>Entidades Territoriales</li> <li>Entidades públicas</li> <li>Sectores productivos y privados</li> <li>Comunidad en general</li> <li>Minorías étnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención PQRSD asociadas al Proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta oportuna a las PQRSD recibidas;</li> <li>Matriz de trazabilidad PQRSD del Proceso.</li> </ul>	<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Control</li> <li>Entidades Territoriales</li> <li>Entidades públicas</li> <li>Sectores productivos y privados</li> <li>Comunidad en general</li> <li>Minorías étnicas</li> </ul> <b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano</li> <li>Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.</li> </ul>

 <p>Corpoguajira</p>	Corporación Autónoma Regional de La Guajira	Código: CA - C - 01
	Caracterización del Proceso Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano	Fecha: 23/09/2022
		Versión: 8
		Página: Página 3 de 6

<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano</li> <li>Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD recibida y/o radicada</li> </ul>			
<b>EXTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MADS</li> <li>Entes Territoriales</li> <li>La Academia</li> <li>Entidades públicas</li> <li>Sectores productivos y privados</li> <li>Comunidad en general</li> <li>Minorías étnicas</li> <li>Periodistas</li> <li>Medios de comunicación masiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de medición de la satisfacción Cliente Externo</li> </ul>	Medición de la satisfacción del cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes trimestrales de satisfacción al cliente externo</li> </ul>	<b>EXTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de control</li> <li>Entes de Certificación</li> </ul> <b>INTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>
<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano</li> </ul>			
<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de riesgo del Proceso</li> </ul>	Implementación de los controles establecidos para reducir los riesgos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias de controles implementados para la gestión de los riesgos del proceso.</li> </ul>	<b>INTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Planificación Corporativa</li> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>
<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales;</li> <li>Matriz de Requisitos Legales</li> </ul>	Implementación de controles operacionales y cumplimiento de requisitos legales establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencia de controles operacionales implementados y cumplimiento de requisitos legales</li> </ul>	<b>INTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Planificación Corporativa</li> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>

#### Fase 3. Verificar (V)

Proveedores	Entradas / Insumos	Actividades	Salidas / Productos	Clientes
<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de Control</li> </ul>	Seguimiento al Tablero de Control y los compromisos laborales establecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de control con seguimiento realizado.</li> <li>Informes y/o evidencias de actividades ejecutadas</li> </ul>
<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, documentada.</li> <li>Evidencias / Registro de las acciones contempladas en la Estrategia</li> </ul>	Seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.</li> </ul>
<b>INTERNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Comunicaciones Institucional</li> </ul>	Seguimiento al cumplimiento del Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cumplimiento del Plan de Comunicaciones Institucional</li> </ul>

 <p><b>Corpoguajira</b></p>	Corporación Autónoma Regional de La Guajira	Código: CA – C – 01
	Caracterización del Proceso Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano	Fecha: 23/09/2022
		Versión: 8

atención y servicio al ciudadano.	• Evidencias / Registro de las acciones contempladas en el Plan de Comunicaciones Institucional	Comunicaciones Institucional.		
<b>INTERNOS</b> • Proceso de Planificación Corporativa • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	• PAI  • Tablero de control con seguimiento realizado. • Informes y/o evidencias de actividades ejecutadas • Informe de cumplimiento de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano • Informe de cumplimiento del Plan de Comunicaciones Institucional • Informe ejecución actividades	Seguimiento al cumplimiento de las metas del PAI asignadas al Proceso	• Informes de gestión trimestrales	<b>INTERNOS</b> • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
<b>INTERNOS</b> • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	• Indicadores del Proceso • Informes ejecución actividades Proceso	Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Proceso	• Matriz de indicadores del SGI con seguimiento trimestral	<b>EXTERNOS</b> • Entes de Certificación <b>INTERNOS</b> • Proceso Planificación Corporativa
<b>INTERNOS</b> • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	• Mapa de riesgo del Proceso • Evidencias de controles implementados para la gestión de los riesgos del proceso	Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en el mapa de riesgo del proceso	• Mapa de riesgo con seguimiento realizado	<b>EXTERNOS</b> • Entes de Certificación <b>INTERNOS</b> • Proceso Planificación Corporativa • Proceso Control de Gestión
<b>INTERNOS</b> • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	• Evidencias de controles implementados para mitigar impactos ambientales • Evidencias del cumplimiento de Requisitos Legales	Seguimiento al cumplimiento de los controles operaciones y requisitos legales asociados al Sistema de Gestión Ambiental	• Matriz de Aspectos e Impactos ambientales con seguimiento realizado • Matriz de Requisitos Legales con seguimiento realizado.	<b>EXTERNOS</b> • Entes de Certificación <b>INTERNOS</b> • Proceso Planificación Corporativa

#### Fase 4. Actuar (A)

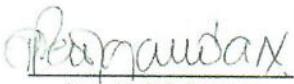
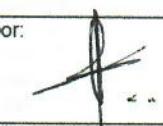
Proveedores	Entradas / Insumos	Actividades	Salidas / Productos	Clientes
<b>EXTERNOS</b> • Entes de Control • Entes de Certificación	• Requerimientos / Hallazgos auditoría entes de control • Informes de auditorías internas	Determinación y selección de acciones preventivas, correctivas o de mejora	• Planes de mejoramiento con acciones correctivas, preventivas o de mejora, determinadas.	<b>EXTERNOS</b> • Entes de Control • Entes de Certificación <b>INTERNOS</b> • Comité de Alta Dirección • CICCI

	Corporación Autónoma Regional de La Guajira	Código: CA - C - 01 Fecha: 23/09/2022
Caracterización del Proceso Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano		Versión: 8 Página: Página 5 de 6

<b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comité de Alta Dirección</li><li>• CICCI</li><li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li><li>• Proceso Control de Gestión</li><li>• Proceso Planificación Corporativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidades de mejora</li></ul>			• Comité Institucional de Gestión y Desempeño
				• Proceso Control de Gestión
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de auditorías internas</li><li>• Informes de seguimiento a indicadores del Proceso</li><li>• Informe de seguimiento a riesgos</li><li>• Actas de Revisión por la Dirección</li></ul>			• Proceso Planificación Corporativa
				• Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
<b>Indicadores del Proceso</b>				
Indicador	Meta	Fórmula matemática	Frecuencia de Seguimiento	Responsable
Atención oportuna de las PQRSD	Ver Meta establecida en el PAI para cada vigencia*	PQRS atendidas / Total de PQRS recibidas	Mensual	Asesor de Comunicaciones
Cumplimiento del Plan de Comunicaciones Institucional		Actividades ejecutadas en el Plan de Comunicaciones / Actividades programadas	Trimestral	Asesor de Comunicaciones
Cumplimiento de la Política de Servicio al ciudadano (índice de satisfacción al cliente)		Índice de satisfacción al cliente obtenido / Valor de referencia	Trimestral	Asesor de Comunicaciones

 <b>Corpoguajira</b>	Corporación Autónoma Regional de La Guajira	Código: CA - C - 01
	Caracterización del Proceso Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano	Fecha: 23/09/2022
		Versión: 8
		Página: Página 6 de 6

Talento Humano – Equipo de Trabajo	
Cargo	Código - Grado
Asesor de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Código 1020 - Grado 8
Secretario Ejecutivo	Código 4210 - Grado 18
Información Documentada	
La información documentada del proceso se relaciona en el Listado Maestro de Documentos y el Listado de Control de Registros del Sistema de Gestión Integrado	
Requisitos de Norma	
Ver requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015; 14001:2015; Decreto 1072 de 2015; Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	Ver Normograma del Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al Ciudadano
Riesgos	
Ver mapa de riesgos del Proceso	

Revisado por:   Juan José Peñaranda Asesor de Comunicaciones	Aprobado por:   Fare Romero Peláez Representante por la Dirección	Aprobado por:   Samuel Lanoa Robles Director General
---	--	---