

	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 PQRS y quejas ambientales, para la mejora continua en la atención de nuestros grupos de interés.			
Alcance	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
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none">Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) INTERNOS <ul style="list-style-type: none">Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">Lineamientos Política Pública de servicio al ciudadanoEstrategias de atención y servicio al ciudadano, implementadas en la entidad.	Formulación y/o actualización de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none">Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, documentada.	EXTERNOS <ul style="list-style-type: none">MADSEntes TerritorialesLa AcademiaEntidades públicasSectores productivos y privadosComunidad en generalMinorías étnicasPeriodistasMedios de comunicación masiva INTERNOS <ul style="list-style-type: none">Proceso de Planificación CorporativaProceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
INTERNOS <ul style="list-style-type: none">Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">Actas de revisión del Plan de Comunicaciones de la vigencia anteriorEstrategias de atención y servicio al ciudadano, implementadas en la entidad.	Formulación y/o Actualización del Plan de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none">Plan de Comunicaciones Institucional	EXTERNOS <ul style="list-style-type: none">Comunidad en generalPeriodistasMedios de comunicación masiva INTERNOS <ul style="list-style-type: none">Proceso de Planificación CorporativaProceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none">Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP)Entes de Certificación INTERNOS <ul style="list-style-type: none">Alta DirecciónComité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)Proceso de Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none">Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicasInformes de auditorías externasNormas Técnicas ISOPolítica de administración de riesgosProcedimiento para la identificación, análisis, evaluación	Identificación de riesgos de gestión y de corrupción, y establecimiento de controles, del Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none">Mapa de riesgo del ProcesoPlan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con riesgos asociados al Proceso.	INTERNOS <ul style="list-style-type: none">Proceso de Planificación CorporativaProceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.


[Handwritten signature]

	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 2 de 6

<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> y tratamiento de los riesgos Informes de auditorías internas Caracterización del Proceso Planes de mejoramiento Procedimientos documentados del Proceso. 			
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Entes de Certificación INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso Planificación Corporativa Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental Procedimiento de identificación y valoración de aspectos ambientales Normograma del Proceso. 	Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales y requisitos legales asociados al proceso	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales; Matriz de Requisitos Legales 	INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Planificación Corporativa Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
Fase 2. Hacer (H)				
Proveedores	Entradas / Insumos	Actividades	Salidas / Productos	Cientes
INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, documentada. 	Implementación de la Estrategia de atención y servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias / Registro de las acciones contempladas en la Estrategia 	INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicaciones Institucional 	Implementación del Plan de Comunicaciones Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias / Registro de las acciones contempladas en el Plan de Comunicaciones Institucional 	INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> MADS Entes Territoriales La Academia Entidades públicas Sectores productivos y privados Comunidad en general Minorías étnicas Periodistas Medios de comunicación masiva 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSD y Quejas Ambientales presentadas 	Recepción, registro y seguimiento de las PQRSD y Quejas Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Trazabilidad actualizada Informes mensuales de seguimiento a PQRSD Quejas Ambientales 	EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Entes de certificación INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Comité de Dirección Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso de Control de Gestión Proceso de Planificación Corporativa
EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Entidades Territoriales Entidades públicas Sectores productivos y privados Comunidad en general Minorías étnicas 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSD 	Atención de PQRSD asociadas al Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta oportuna a las PQRSD recibidas; Matriz de trazabilidad PQRSD del Proceso. 	EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Entidades Territoriales Entidades públicas Sectores productivos y privados Comunidad en general Minorías étnicas INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

	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 4 de 6


atención y servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias / Registro de las acciones contempladas en el Plan de Comunicaciones Institucional 	Comunicaciones Institucional.		
<u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Planificación Corporativa Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 de ejecución de actividades 	Seguimiento al cumplimiento de las metas del PAI asignadas al Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión trimestrales 	<u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
<u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del Proceso Informes de ejecución de actividades del Proceso 	Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de indicadores del SGI con seguimiento trimestral 	<u>EXTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Certificación <u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso Planificación Corporativa
<u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgo con seguimiento realizado 	<u>EXTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Certificación <u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso Planificación Corporativa Proceso Control de Gestión
<u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Aspectos e Impactos ambientales con seguimiento realizado Matriz de Requisitos Legales con seguimiento realizado. 	<u>EXTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Certificación <u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Proceso Planificación Corporativa
Fase 4. Actuar (A)				
Proveedores	Entradas / Insumos	Actividades	Salidas / Productos	Clientes
<u>EXTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Entes de Certificación 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos / Hallazgos auditoría entes de control Informes de auditorías internas 	Determinación y selección de acciones preventivas, correctivas o de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento con acciones correctivas, preventivas o de mejora, determinadas. 	<u>EXTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Entes de Control Entes de Certificación <u>INTERNOS</u> <ul style="list-style-type: none"> Comité de Alta Dirección CICCI

	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 5 de 6

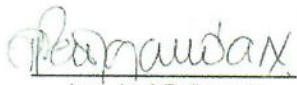


INTERNOS • Comité de Alta Dirección • CICC • Comité Institucional de Gestión y Desempeño • Proceso Control de Gestión • Proceso Planificación Corporativa	• Oportunidades de mejora			• Comité Institucional de Gestión y Desempeño • Proceso Control de Gestión • Proceso Planificación Corporativa • Proceso de Comunicaciones, atención y servicio al ciudadano.
	• Informes de auditorías internas			
	• Informes de seguimiento a indicadores del Proceso • Informe de seguimiento a riesgos • Actas de Revisión por la Dirección			

Indicadores del Proceso				
Indicador	Meta	Formula matemática	Frecuencia de Seguimiento	Responsable
Atención oportuna de las PQRS	Ver Meta establecida en el PAI para cada vigencia*	$\frac{\text{PQRS atendidas}}{\text{Total de PQRS recibidas}}$	Mensual	Asesor de Comunicaciones
Cumplimiento del Plan de Comunicaciones Institucional		$\frac{\text{Actividades ejecutadas en el Plan de Comunicaciones}}{\text{Actividades programadas}}$	Trimestral	Asesor de Comunicaciones
Cumplimiento de la Política de Servicio al ciudadano (Índice de satisfacción al cliente)		$\frac{\text{Índice de satisfacción al cliente obtenido}}{\text{Valor de referencia}}$	Trimestral	Asesor de Comunicaciones

X

	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	Requisitos Legales
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:	Aprobado por:	Aprobado por:
 Juan José Peñaranda Asesor de Comunicaciones	 Fare Romero Peláez Representante por la Dirección	 Samuel Lango Robles Director General