	MACROPROCESO:	ESTRATEGICA	**CÓDIGO:**	A-GB-FC01
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	GESTION DE COMUNICACIONES	**VERSIÓN:**	4
	NOMBRE DEL FORMATO:	FORMATO DE CARACTERIZACIONES	**FECHA:**	7/5/2025

OBJETIVO DEL PROCESO:	Generar, administrar y difundir información a nivel interno y externo garantizando una información veraz y oportuna; fortalecer la imagen institucional, mantener las buenas relaciones con terceros y diseñar estrategias de mercadeo para el posicionamiento del canal.		
ALCANCE DEL PROCESO:	Llevar a la ciudadanía en general y a servidores públicos la información generada por el Canal TRO, que será difundida en los diferentes medios como boletines de prensa, redes sociales, portal de la Web, canales internos de difusión, radio, prensa, T.V. o Internet.		
LÍDER DEL PROCESO:	Encargado del Proceso de Comunicaciones.	**Fecha de actualización por el proceso**	15/05/2025

SECUENCIA E INTERACCIÓN

PARTES INTERADAS	ENTRADA (Insumo)	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA (Producto)	CLIENTE
Alta Gerencia Planeación Institucional Todos los procesos	Direccionamiento estratégico		Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Matriz de Riesgos del proceso Informe de seguimiento a riesgos Informe de riesgos cuatrimestral	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Alta Gerencia Planeación Institucional Todos los procesos	Requisitos, necesidades y expectativas		Identificar partes interesadas pertinentes al proceso	Matriz de identificación de partes interesadas	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Entes de Control
Todos los procesos	Necesidades de información desde y hacia el proceso		- Identificar necesidades de comunicación del proceso - Gestionar eficazmente la comunicación del proceso	Matriz de comunicaciones	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidad de cambio		Identificar el cambio, su justificación y consecuencias	Matriz de gestión de cambio	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Clientes Gestión de comunicaciones	Requisitos de las normas NTC ISO:9001:2025, Plan estratégico de la entidad, Requisitos legales y necesidades de las partes interesadas		Planificación y documentación de las actividades del proceso: Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, metas e indicadores, mapa de procesos en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el finde lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento en el SGC	Procedimientos, registros, mapa de procesos, indicadores del PEI, indicadores Y documentos del SGC.	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Gestión de Comunicaciones Alta Gerencia Funcion Publica Gestión de Planeación Institucional	Política vigente de Servicio al Ciudadano, lineamientos del DAFP, retroalimentación de usuarios	PLANEAR	Revisar y actualizar la Política de Servicio al Ciudadano conforme a la normatividad y necesidades de los usuario	Política de Servicio al Ciudadano actualizada y socializada	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo Entes de control
Gestión de comunicaciones	Plan Estratégico Institucional, Manual de Imagen Corporativa, Diagnóstico de comunicación actual, Resultados de PQRSD y encuestas		Diseñar el plan de comunicaciones institucional (interna y externa)	Plan estratégico de comunicaciones PECO	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo Entes de control
Alta Gerencia Medios de comunicación regionales y nacionales	Portafolio de servicios, plan estratégico, diagnóstico de visibilidad		Realizar alianzas con medios de comunicación para fortalecer la difusión institucional	Convenios, actas o cartas de intención firmadas	Alta Gerencia ciudadanía medios de comunicación aliados
Gestión de comunicaciones	Diagnóstico de percepción del canal, métricas de audiencia		Establecer estrategias de mercadeo para el posicionamiento del Canal TRO	Plan de mercadeo(posicionamiento de imagen)	Audiencia aliados entidades públicas y privadas
Gestión de comunicaciones	Base de datos y reportes de PQRSD		Establecer mecanismos de seguimiento a PQRSD relacionadas con comunicaciones	Reportes de seguimiento	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo Entes de control
Alta Gerencia Gestión de comunicaciones Dirección de Producción y Programación Comercialización y ventas	Agenda institucional, calendario de eventos, lineamientos editoriales, hechos noticiosos		Planear la elaboración y difusión de boletines de prensa institucionales en articulación con la agenda estratégica por parte de la Gerencia	Boletines y comunicados de prensa	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo Entes de control
Gestión de comunicaciones Alta Gerencia Colaboradores	Plan estratégico de comunicaciones PECO	HACER	Ejecutar las acciones del PECO: campañas, contenidos, boletines, publicaciones y eventos	Productos comunicacionales (contenidos, campañas, eventos)	Ciudadanía, colaboradores, entes de control
Gestión de comunicaciones	Seguimiento a cumplimiento de alianzas		Renegociar, renovar o terminar alianzas según resultados	Alianzas ajustadas o nuevas estrategias de colaboración	Alta Gerencia Medios aliados Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo
Gestión de comunicaciones	Boletines de prensa, insumos informativos, agenda institucional		Redactar, validar y difundir los boletines de prensa en los canales oficiales (correos electrónicos, WhatsApp) y medios aliados	Boletines y comunicados de prensa emitidos	Alta Gerencia Medios aliados Planeación Institucional Control Interno
Reportes Ciudadanos Gestión de comunicaciones	Reportes de cumplimiento PQRSDF		Mejorar canales de recepción, tiempos de respuesta y mensajes claves ante PQRSD	Estrategia de atención mejorada	Alta Gerencia Planeación Institucional Control Interno Mejoramiento continuo Entes de control
Gestión de comunicaciones	Matriz de riesgos institucionales		Administración y gestión de los riesgos del proceso. Implementar controles y planes de mitigación de los riesgos	Matriz de riesgos actualizada, revisión por la dirección, indicadores de gestión, plan de mejoramiento institucional	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo
Gestión de comunicaciones Alta Gerencia Colaboradores	Plan estratégico de comunicaciones PECO Productos comunicacionales (contenidos, campañas, eventos)	VERIFICAR	Hacer seguimiento al cumplimiento del PECO: campañas, contenidos, boletines, publicaciones y eventos	Reporte de cumplimiento PECO	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo
Alta Gerencia Medios aliados Planeación Institucional Control Interno	Seguimiento a cumplimiento de alianzas		Evaluar resultados de las alianzas estratégicas: cumplimiento, impacto y pertinencia	Informe de evaluación y decisión sobre continuidad de alianzas	Alta Gerencia Medios aliados
Reportes ciudadanos Gestión de comunicaciones	Reportes de cumplimiento PQRSD		Evaluar eficacia de la atención ciudadana: tiempos de respuesta y mensajes clave- Encuestas de satisfacción	Recomendaciones de mejora a la estrategia PQRSD	Alta Gerencia Entes de control Ciudadanía
Gestión de comunicaciones	Matriz de Riesgos Institucionales		Monitorear la ejecución de los controles propuestos para los riesgos	Seguimiento de los riesgos con evidencias	Alta Gerencia Gestión de Planeación Control Interno Gestión de mejoramiento Continuo
Gestión de comunicaciones	Fichas Técnicas de Indicadores. Procedimientos. Requisitos		Recopilar datos e indicadores de gestión del proceso.	Informe de gestión del proceso	Alta Gerencia Gestión Planeación Institucional
Gestión de comunicaciones	No conformidades del proceso, Riesgos Acciones de mejora	ACTUAR	Implementar acciones correctivas y/o de mejora con base en los resultados de auditorías internas, el seguimiento al cronograma, el control de documentos y registros; con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso	Acciones correctivas Planes de Mejoramiento del proceso	Alta Gerencia Gestión Planeación Institucional Gestión de Mejoramiento continuo Control Interno

RECURSOS

HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	OTROS
Equipo profesional multidisciplinario.	Hardware y Software	Oficina con puestos de trabajo y equipos de computo asociados a cada puesto de trabajo.	Recursos Financieros para el desarrollo del proceso. Disponibilidad de Información. Disponibilidad de tiempo. Servicios asociados (agua, luz, teléfono, Internet).

CONTROLES EN EL PROCESO	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, procedimientos	Los activos de información asociados al proceso se pueden consultar en las TRD.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
(E-GC-P01) Procedimiento Manejo de la información institucional. (E-GC-P02) Procedimiento Control de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. (E-GC-P04) Procedimiento de apoyo para el posicionamiento de imagen institucional	(E-GC-P01-F01) Formatos solicitud de visitas guiadas. (E-GC-P02-F01) Formatos de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias. (E-GC-P02-F02) Formato de quejas de Buzón de Sugerencias (E-GC-P02-F03) Formato de Informe mensual de PQRS Boletines de Prensa (E-GC-P04-F01) Formato de informe de gestión de Posicionamiento de Imagen Institucional.

REQUISITOS Y REGULACIONES APLICABLES SIG	NORMATIVIDAD
REQUISITOS DEL CLIENTE: Productos, insumos y servicios que cumplan y satisfagan las expectativas de los clientes internos y externos REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Manual de Calidad REQUISITOS ISO: 4.4 – 5.1.2 – 5.2.2 – 6.2 – 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.5 – 7.2 – 7.3 – 7.4 – 7.5 – 8.2 – 8.4 – 8.5.1 – 9.1.1 – 9.2 – 9.3 – 10.2 – 10.3	Ver documento MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

INDICADORES DEL PROCESO

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS	PERIODICIDAD MEDICION	PERIODICIDAD DE ANALISIS	META
Eficacia	Nivel de Satisfacción de Usuarios	(Numero de encuestas con satisfacción positiva/Total de encuestas aplicadas)*100	Porcentaje	Informe de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios	Semestral	Semestral	>=85%
EFICACIA	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Cantidad de PQRS resueltas/ Cantidad de PQRS recibidas	Porcentaje	Porcentaje	Semestral	Semestral	100%

INDICADORES DEL DE ACUERDO A LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	METAS				
				Línea Base	2024	2025	2026	2027
Establecer alianzas estratégicas que contribuyan al posicionamiento de la marca del Canal TRO en diferentes escenarios y grupos de interés.	Alianzas Estratégicas con grupos de interés	Alianzas establecidas	Número	9	1	1	1	1
Emitir comunicados institucionales para divulgar información corporativa e institucional del Canal TRO a sus grupos de interés internos, asegurando una comunicación oportuna.	Proporción de necesidades de información difundida	(Número de necesidades de información difundida / Número de necesidades de información solicitadas) *100%	Número	27	15	36	36	36
Identificar las respuestas de PQRSD por cada área del canal y garantizar la respuesta oportuna	Seguimiento PQRSD	(Novedades recibidas de PQRSD/ Novedades atendidas PQRSD)*100	Porcentaje	60%	10%	10%	10%	10%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
Noviembre 9 de 2021	1	Modificación del Manual del SIG, así mismo se cambia el formato de las caracterizaciones
Diciembre 2 de 2022	2	Se modificó en las actividades del ciclo PHVA
Abril 9 de 2024	3	Modificación de los indicadores de gestión
Mayo 15 de 2025	4	Se reestructuró toda la caracterización del proceso con base en el ciclo PHVA, integrando y organizando las diferentes actividades del área de manera coherente y alineada con los objetivos institucionales

ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO

"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de mejoramiento continuo"