

Rentan		CARACTERIZACIÓN COMUNICACIONES		
Código: GCM-C1000-01		Versión: 01		Página 1 de 1
OBJETIVO	Comunicar la gestión institucional de RENTAN mediante la generación de estrategias y acciones dirigidas a las partes interesadas para promover y posicionar la entidad, para contribuir a la transparencia, el lenguaje claro, el acceso a la información pública y el logro de objetivos institucionales.			
ALCANCE	Inicia con la necesidad comunicacional de usuarios internos o externos a la entidad, termina con el reconocimiento y posicionamiento de marca institucional en los públicos objetivo.		RESPONSABLE	Comunicador Social
ENTRADAS			ACTIVIDADES DEL PROCESO	
QUIEN SUMINISTRA	INSUMOS	ETAPA	ACTIVIDADES	
1. Planeación Institucional 2. Gobierno Nacional 3. Gestión Comunicaciones	1. Plan Estratégico Institucional 2. Leyes, decretos, lineamientos y demás normatividad aplicable 3. Metodología e instrumento para la administración de los riesgos por proceso, de corrupción e institucionales. 4. Plan de acción 5. Política de Administración de riesgos	P	1. Elaborar Plan de Comunicación Estratégica. 2. Establecer y documentar los procesos y procedimientos. 3. Elaborar Manual de imagen corporativa 4. Establecer metas proyecciones y actividades planeadas en el Plan estratégico y en el proceso (crear, actualizar, analizar y/o eliminar indicadores) y divulgar la información generada en RENTAN a través de los diferentes canales de comunicación. 5. Definir lineamientos estratégicos y política de atención al ciudadano. 6. Coordinar la operación de los canales de atención al ciudadano, presencial, buzón de sugerencias, telefónico y virtual 7. Identificar los riesgos u oportunidades del proceso	
1. Todos los procesos 2. Cliente externo 3. Entes de control	1. Información a divulgar, avances en programas y proyectos, directrices y lineamientos, estrategia de fortalecimiento institucional. 2. Política de servicio al ciudadano 3. Manual de atención al ciudadano 4. Requerimientos de las IAS 5. Derechos de petición, PQRS	H	1. Implementar el proceso de comunicación interna y externa. 2. Elaborar el portafolio de servicios 3. Recibir, gestionar y enviar de manera oportuna a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y radicación de las PQRS. 4. Aplicar políticas de servicio al ciudadano y el Manual de atención al ciudadano 5. Implementar el proceso de atención a la ciudadanía. 6. Realizar encuestas de satisfacción a la ciudadanía 7. Hacer control a los indicadores, matriz de riesgos y acciones plan de mejoramiento	
1. Gestión de Comunicaciones 2. Evaluación independiente 3. Mejoramiento continuo	1. Publicaciones generadas a partir de la divulgación de información. 2. Informe trimestral y anual de PQRS 3. Resultado desempeño del proceso 4. Mapa de riesgos 5. Plan de mejoramiento	V	1. Realizar monitoreo y seguimiento a la información entregada a las partes interesadas y/o grupos de valor por los diferentes canales de comunicación. 2. Realización de seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRS 3. Evaluar y analizar los indicadores del proceso 4. Seguimiento a la matriz de riesgos 5. seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento	
1. Evaluación independiente 2. Gestión de mejora continua 3. Entes de control	1. Resultado de evaluación de auditorías internas o externas 2. Mapas de riesgos 3. Indicadores	A	1. Identificar e implementar oportunidades de mejora.	
RECURSOS (Físicos y Humanos)		REQUISITOS DE LA NORMA	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Humanos: Comunicador social Físicos: Oficinas dotadas y sistemas de información, cámara, tripode, micrófono, programas de edición gráfica y de video Infraestructura: Oficinas de RENTAN		ISO 9001:2015 LEY 80 de 1993 LEY No. 1150 LEY 1755 del 30 DE JUNIO DE 2015 LEY 1474 de 2011 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTION (MIPG)		
			Manual de Identidad Corporativa	
			Cumplimiento del Plan de acuerdo con el PEI Identificación y apropiación de medios internos	
RIESGOS				
Mapa de riesgos				
}				
CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha de Versión	No. de Versión	Autor	Revisado por	Aprobado por
15/11/2024	1	Comunicador social	Dirección de Planeación Institucional	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Descripción del cambio				
Creación del documento				