



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 1 de 9

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo	Facilitar la comunicación institucional y la atención oportuna de las solicitudes de los grupos de interés y de la ciudadanía, a través de la transmisión de información clara divulgada mediante los canales de comunicación internos y externos.
Líder(es) de Proceso	Jefe de Prensa y Comunicaciones y GIT de Atención y Servicio a las Ciudadanías
Alcance	Este proceso se enmarca en el Plan Estratégico de Comunicaciones y Atención al Ciudadano de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., así como en los Lineamientos y Procedimientos de Comunicación Interna. El proceso procura la transmisión de información interna y externa de la SAE; e implementa acciones de control y seguimiento para asegurar una atención efectiva a las solicitudes de la ciudadanía en materia de comunicación. Aplica para todos los funcionarios.

2. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Interno	DE - Direccionamiento Estratégico.	Plan Estratégico	Planear	1. Formular el Plan Estratégico de Comunicaciones de la SAE S.A.S., según las directrices del(de la) presidente de la Sociedad.	Plan Estratégico de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Todos los procesos.	Internos
Externo	Gobierno Nacional	Política de Comunicaciones		2. Administrar los canales de comunicación	Lineamientos y procedimientos de		
Interno	DE - Direccionamiento Estratégico.	Plan de Acción Institucional				Todos los procesos.	Internos

Las copias impresas de este documento no son controladas.
Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 2 de 9

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Interno	CEAC - Comunicación Estratégica y Atención a la Ciudadanía.	Plan Estratégico Comunicaciones y Atención al Ciudadano		internos y externos de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., estableciendo directrices para su uso adecuado a nivel institucional.	Comunicación Interna.		
Externo	DNP - Departamento Nacional de Planeación. Función Pública	Política pública de Servicio al Ciudadano.				Arrendatarios	Externo
Externo	Gobierno Nacional	Ley 2052 de 2020				Compradores	Externo
Externo	Gobierno Nacional	Ley 1755 del 2015		Diseñar los lineamientos, procesos y procedimientos de atención a las ciudadanías.	Procedimientos y lineamientos sobre Atención al Ciudadano.	Entes de control, ciudadanía y entidades.	Externo
Externo	Departamento Administrativo de la Función Pública	Lineamientos de atención al ciudadano, MHCP				Depositarios- Todos los procesos.	Externo
Externo	Departamento Nacional de Planeación	Artículo 23 de la Ley 1755 del 2015				Depositarios- Todos los procesos.	Externo



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 3 de 9

2.2 HACER

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS			
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA	
Externo	Función Pública - Gobierno Nacional	Ley 2052 de 2020	Hacer	Implementar el Plan Estratégico de Comunicaciones, así como los lineamientos, procesos y procedimientos para la atención a la ciudadanía, en concordancia con la normativa vigente y las políticas adoptadas por la SAE S.A.S.	Implementación del Plan Estratégico.	Todos los procesos. Ciudadanía	Internacional	
Interno	DE-Direcciónamiento Estratégico	Plan Estratégico de Comunicaciones.			Cumplimiento de las metas del Plan de Acción (Foros dirigidos a la ciudadanía)	Todos los procesos. Ciudadanía		
Interno	CEAC Comunicación Estratégica y Atención Ciudadano.	Plan de Acción Institucional						
Externo	Gobierno Nacional	Ley 1742 de 2014		Desarrollar e implementar la Estrategia integral de comunicación de la	Piezas o campañas de comunicaciones.	Todos los procesos. Ciudadanía	Internacional	
Externo	Gobierno Nacional	Política Pública de Servicio al Ciudadano.						
Externo	Gobierno Nacional	Ley 1752 de 2015		Solicitud de piezas de comunicación internas.	Piezas o campañas de comunicaciones.	Todos los procesos. Ciudadanía	Internacional y Externo	
Interno	Todos los procesos							



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 4 de 9

I	nterno	DE- Direccionamiento Estratégico	Plan de Acción Institucional.	Sociedad, abarcando la gestión, tanto de la comunicación interna como externa; así como las relaciones con los medios de comunicación y públicos de interés.	Comunicados de prensa. Notas en medios de comunicación.	Todos los procesos. Ciudadanía. Alcaldes y Gobernadores.	I
I	nterno	Todos los procesos.	Solicitudes de los procesos.	Apoyar la realización de eventos institucionales y su logística de acuerdo con los lineamientos estratégicos.	Asistencias, producción y cubrimiento de los eventos.	Todos los procesos. Ciudadanía. Grupos de interés. Gobierno Nacional.	I
I	nterna	Todos los procesos. Presidencia de la SAE S.A.S.	Solicitudes. Todos los procesos y las solicitudes de Despacho Presidencial.	Liderar con el (o la) Presidente, la promoción y posicionamiento de la imagen institucional, la gestión y el portafolio comercial y social de la SAE S.A.S.	Publicación de piezas en redes sociales. Comunicación página Web.	Ciudadanía Presidencia SAE	E
E	xterior	Ciudadanía. Grupos de interés.	Solicitud de PQRSDF. Ciudadanía y grupos de interés.	Establecer un Sistema de Gestión para asegurar la atención oportuna y de calidad de las PQRSDF y de las solicitudes de información u otros documentos requeridos, en	Asignación, seguimiento y control de PQRSDF.	Todos los procesos. Ciudadanía. Grupos de interés. Gobierno Nacional	E

Las copias impresas de este documento no son controladas.
Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 5 de 9

				conformidad con los lineamientos y condiciones de calidad establecidos por SAE S.A.S.			
--	--	--	--	---	--	--	--

2.3 VERIFICAR

TIPO DE ENTRADA	ENTRADAS		ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O ETAPA RESULTADOS DE PHVA ENTRADA		PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Externa	Ciudadanos. Entidades del sector público. Todos los procesos.	Analítica de redes sociales.	Verificar	Realizar la medición para redes sociales en impresión, alcance e interacción.	Informe semestral.	Equipo de Gestión. Interna



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 6 de 9

Externa	Medios y canales externos.	Solicitudes de medios.		Verificación con las áreas antes de la emisión.	Comunicados de prensa. Publicaciones en canales externos.	Equipo de Gestión	Interna
Externa Interna	Ciudadanos, entidades del sector público. Todos los procesos.	PQRSDF presentados para dar respuesta.		Monitorear y hacer seguimiento a las respuestas de PQRSDF.	Seguimiento semanal. Informe mensual.	Equipo de Gestión	Interna

2.4 ACTUAR

ENTRADAS			ETAPA PHVA	ACTIVIDAD CLAVE	SALIDAS		
TIPO DE ENTRADA	GRUPOS DE VALOR / PARTES INTERESADAS	PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE ENTRADA			PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DE SALIDA	GRUPOS DE VALOR/ PARTES INTERESADAS	TIPO DE SALIDA
Interno - Externo	Proceso de Gestión de Evaluación y Control. Informe de auditorías internas y externas. Informe de Gestión. Entes de control.	Resultados del seguimiento y evaluación de los procesos.	Actuar	Implementar acciones correctivas y preventivas de acuerdo con los Planes de mejoramiento para proceso.	Impactos mitigados. Riesgos mitigados. Controles implementados. Acciones correctivas.	Plan de Mejoramiento. Contraloría General de la República.	Interno



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 7 de 9

MÉTODOS DE CONTROL		DOCUMENTOS ASOCIADOS	RECURSOS REQUERIDOS		
Riesgos	Indicadores		Humanos	Tecnológicos	Físicos
Ver Procedimiento de comunicación interna y externa (link)	Ver Plan de Acción (link)	Ver Listado maestro de documentos	Personal asistencial, técnico, profesional y directivo.	Computadores, elementos periféricos, Intranet, redes de comunicación e internet, aplicativos o sistemas de información, dispositivos electrónicos.	Oficinas dotadas, activos fijos, bienes de consumo.

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de cambios	Justificación del cambio
1	27/03/15	Primera versión de la actualización del SIG, que reemplaza E-AU - Caracterización - Atención al Usuario.	N/A
2	05/02/2018	Modificación conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se modifican y adicionan entradas, salidas, proveedores y clientes de acuerdo con cada proceso, así como el objetivo de CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS C-CA-008 Versión 2 – 05/02/2018 Página 6 de 6 “las copias impresas de este documento no son controladas. Si	N/A

Las copias impresas de este documento no son controladas.
Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 8 de 9

		hace copia impresa verifique su versión en la Oficina Asesora de Planeación" macroproceso y los lineamientos operacionales, se adiciona link que direcciona a Matriz de riesgos e Indicadores de gestión.	
3	25/09/2024	Se actualiza la caracterización teniendo en cuenta: la implementación del rediseño institucional y la Resolución 300 del 23 de mayo de 2024 "Por medio de la cual se modifica y adiciona la Resolución N. 114 de 2024 de la Sociedad de Activos Especiales, SAE S.A.S"; y la actualización del Mapa de procesos de la Sociedad.	Rediseño institucional y la Resolución 300 del 23 de mayo de 2024.

**4.
CONTROL DE ÚLTIMA APROBACIÓN**

Etapa	Nombre	Área	Cargo
Referente técnico del SIG	Omar Alejandro Blanco Albino	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Profesional I
	Oscar Mauricio Fuentes Bonilla		Profesional Especializado I
Enlace metodológico DPP	Johan Alexander Cubides Gomez	Dirección de Planeación y Prospectiva	Profesional I
Revisión técnica	Mauricio Alexis Riveros Quintero	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Jefe Oficina

Las copias impresas de este documento no son controladas.
Si hace copia impresa verifique su actualización en el portal de intranet SAE SAS.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
Comunicación Estratégica y Atención a las Ciudadanías

Código: CP-CC-001
Versión N.º: 03
Vigencia desde: 25-09-2024
Página: 9 de 9

Etapa	Nombre	Área	Cargo
Revisión metodológica	Julio Enrique Latino García	Dirección de Planeación y Prospectiva	Director
Aprobación	Mauricio Alexis Riveros Quintero	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Jefe Oficina