



MACROPROCESO ESTRATÉGICO
PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES
MATRIZ DE FLUJOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: ECO006
 VERSIÓN: 8
 VIGENCIA: 2024-08-30
 PÁGINA: 1 de 1

Objetivo:	Establecer y determinar los parámetros de comunicación de la entidad tanto interna como externamente, para divulgar los actos administrativos, la gestión administrativa, y demás disposiciones en pro de la mejora de la imagen institucional asociadas al logro de los objetivos establecidos.	
Instrucciones:	1. Escriba el nombre del proceso que va a analizar 2. Diligencie cada una de las casillas de acuerdo al requerimiento establecido en la parte superior 3. Inserte una fila cuando vaya a ingresar nueva información 4. Los procesos están clasificados según su orden en el mapa de valor de la entidad 5. Cualquier duda sobre la información, remítase al Coordinador o Líder del Sistema de Gestión Integrado 6. La responsabilidad y la autoridad de la información interna y externa, se encuentra descrita en el Artículo 2 Resolución 027 - 20200310	Fecha de actualización: 2025-03-20

12.2

1- NOMBRE DEL PROCESO	2- FUNCIONARIO / RESPONSABLE DE EMITIR LA COMUNICACIÓN	3- ROL Ref: Resolución 027 - 20200310	4- INFORMACIÓN A COMUNICAR	5- RECEPTOR DE LA COMUNICACIÓN	6- INTERNO (I) EXTERNO (E)	7- MEDIO UTILIZADO PARA EFECTUAR LA COMUNICACIÓN	8- FÍSICO (F) ELECTRÓNICO (E)	9- CUANDO SE COMUNICA LA PUBLICACIÓN	10- REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN	11- RESPUESTA ESPERADA O PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestor de la Oficina de Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	Facilitadores Responsables del Sistema Integrado de Gestión	Informe de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos	SAC, partes interesadas, funcionarios competentes y correspondencia	I-E	portal web, correo electrónico y agente virtual	E	Trimestral y continuo	ADOr006	Emisión del reporte trimestral de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con su respectivo análisis y recomendaciones
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestor de la Oficina de Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	Facilitadores Responsables del Sistema Integrado de Gestión	Informe de Gestión de Sugerencias y Felicitaciones	SAC, partes interesadas, funcionarios competentes y correspondencia	I-E	portal web, correo electrónico y agente virtual	E	Trimestral y continuo	ADOr006	Emisión del reporte trimestral de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con su respectivo análisis y recomendaciones
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestor de la Oficina de Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	Facilitadores Responsables del Sistema Integrado de Gestión	Campaña encuesta de satisfacción	Estudiantes, partes interesadas y funcionarios	I-E	portal web, redes sociales	E	semestral y continuo	Sistema Institucional de Solicitudes (SIS)	Análisis de los Resultados de la percepción en la encuestas de satisfacción del proceso servicio de atención al ciudadano
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestor de la Oficina de Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	Facilitadores Responsables del Sistema Integrado de Gestión	Campaña protocolos de atención	Funcionarios	I	Correo electrónico y boletín interno	E	durante el año	Sistema Institucional de Solicitudes (SIS)	brindar conocimiento a los funcionarios para la atención a la comunidad
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestor de la Oficina de Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	Facilitadores Responsables del Sistema Integrado de Gestión	Campaña lenguaje claro	Funcionarios	I	Correo electrónico y boletín interno	E	durante el año	Sistema Institucional de Solicitudes (SIS)	brindar conocimiento a los funcionarios para dar respuestas claras a los ciudadanos
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gestor de la Oficina de Gestión Servicio de Atención al Ciudadano	Facilitadores Responsables del Sistema Integrado de Gestión	Información relacionada con el proceso Servicio de atención al Ciudadano	Partes interesadas	I/E	Página web modelo de operación digital	E	anual cuando sea requerido	Sistema de Gestión de la Calidad (sgc)	Actualización de los procedimientos, manuales, instructivos y formatos del proceso

12-45

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (601) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional