



# Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

|               |                         |             |              |                |           |
|---------------|-------------------------|-------------|--------------|----------------|-----------|
| <b>CÓDIGO</b> | <b>ANH- PCC- CR- 01</b> | <b>TIPO</b> | <b>APOYO</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>10</b> |
|---------------|-------------------------|-------------|--------------|----------------|-----------|

|                 |  |   |  |  |  |
|-----------------|--|---|--|--|--|
| <b>LÍDER</b>    | Experto G3 Grado 6 Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas  |   |  |  |  |
| <b>OBJETIVO</b> | Atender de manera eficiente y con calidad las solicitudes presentadas a la ANH e implementar a través de diferentes acciones y estrategias las políticas tendientes a fomentar la Participación Ciudadana, así como divulgar los objetivos y resultados de la gestión de la entidad. |   |  |  |  |
| <b>ALCANCE</b>  | <b>INICIO</b>  | Identificación y Análisis del Contexto Institucional y Social   |  |  |  |
|                 | <b>FIN</b>   | Implementar las oportunidades de mejora en el Proceso de Participación Ciudadana, con el fin de generar resultados que atiendan los planes estratégicos para resolver las necesidades de los ciudadanos, y Comunicaciones Internas. |  |  |  |

| PROVEEDORES                  | ENTRADA  | PHVA     | ACTIVIDADES  | SALIDAS  | CLIENTES     |
|------------------------------|--|----------|--|--|--------------|
| Clientes internos y externos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterización de las partes interesada</li> </ul> | <b>P</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar a las partes interesadas del proceso, así como identificar sus necesidades y expectativas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de caracterización de Ciudadanía y grupos de interés</li> </ul> |              |
| Gobierno Nacional            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y directrices</li> </ul>                  | <b>P</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la estrategia y actividades a nivel sectorial de las Políticas de Transparencia, Anticorrupción, Participación y Servicio al Ciudadano .</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan anticorrupción</li> <li>Plan de atención al ciudadano</li> </ul>     | Procesos ANH |



## Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

| PROVEEDORES                                      | ENTRADA   | PHVA     | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTES   |
|--|---|----------|---|--|--|
| Gobierno Nacional y Gerencia de Planeación ANH   | <ul style="list-style-type: none"><li>Políticas y directrices</li></ul>                 | <b>P</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Definir acciones, directrices y lineamientos internos para la atención de PQRSD</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Manual protocolo de Atención al Ciudadano</li><li>Procedimiento de atención a PQRSD.</li></ul> | Ciudadanía, grupos de interés y funcionarios internos. |
| Clientes internos y externos, partes interesadas | <ul style="list-style-type: none"><li>Identificación de Riesgos</li></ul>               | <b>P</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Administrar los riesgos estratégicos del proceso.</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Riesgos estratégicos del proceso.</li></ul>  | Procesos ANH   |
| - Procesos ANH                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Identificación del Contexto Estratégico</li></ul> | <b>P</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>Matriz DOFA</li></ul>  | Procesos ANH   |



# Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

| PROVEEDORES  | ENTRADA   | PHVA | ACTIVIDADES   | SALIDAS   | CLIENTES  |
|--|---|------|---|---|---|
| Comité estratégico                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterización del proceso</li> <li>Requisitos de nomas</li> <li>Política de calidad</li> </ul>                         | P    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar todos los requisitos legales aplicables al proceso</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz DOFA</li> <li>Planes de mejoramiento</li> <li>Matriz de riesgos</li> <li>Caracterización del proceso</li> </ul> | Procesos ANH  |
| Cientes internos                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices, lineamientos y contenidos a publicar</li> <li>Necesidades de comunicación de todos los procesos.</li> </ul> | P    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las estrategias para las campañas de divulgación y comunicaciones internas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual estratégico de comunicaciones internas.</li> </ul>  | Cientes internos  |
| Gobierno Nacional, Ministerio de Minas y Energía, DAFP | <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y lineamientos</li> </ul>  | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en la implementación y desarrollo de las políticas de gestión.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> </ul>  | Gobierno Nacional, Ministerio de Minas y Energía, DAFP                                |
| Procesos ANH   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos</li> </ul>   | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, estructurar y presentar informes sobre la gestión y cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> </ul>  | Gobierno Nacional, Ministerio de Minas y Energía, DAFP y clientes externos e internos |
| Comité estratégico                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterización del proceso</li> <li>Requisitos de normas</li> <li>Política de calidad</li> </ul>                        | P    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar todos los requisitos legales aplicables al proceso</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz DOFA</li> <li>Planes de mejoramiento</li> <li>Matriz de riesgos</li> <li>Caracterización del proceso</li> </ul> | Procesos ANH  |



## Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

| PROVEEDORES                               | ENTRADA  | PHVA | ACTIVIDADES  | SALIDAS   | CLIENTES  |
|---|--|------|--|---|---|
| Cientes internos                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices, lineamientos y contenidos a publicar</li> <li>• Necesidades de comunicación de todos los procesos.</li> </ul>              | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar el procedimiento de campañas de divulgación y comunicaciones internas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de campañas de divulgación y comunicaciones internas.</li> </ul> | Cientes internos                                |
| Gestión integral                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos para elaborar, actualizar y controlar documentos.</li> <li>• Caracterización del proceso</li> </ul>                          | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir con el control de documentos del Sistema Integrado de Gestión (crear, actualizar y modificar la documentación del proceso).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoramiento y documentos actualizados en el SIGECO.</li> </ul>      | Gestión integral                                |
| Cientes internos y externos               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones a participar en espacios de sensibilización</li> </ul>   | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres, capacitaciones, encuentros de sensibilización</li> </ul>             | Cientes Internos y externos, Partes Interesadas |
| Departamento Nacional de planeación (DNP) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación anual de sitios de interés para realizarlas ferias</li> <li>• Programa nacional de servicio al ciudadano (PNSC)</li> </ul> | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en las ferias organizadas por el DNP para la divulgación de todos los servicios que prestan las entidades del Estado.</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de participación en Ferias de Servicio al Ciudadano</li> </ul>        | Cientes Internos y externos, Partes Interesadas |
| Cientes internos                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices, lineamientos y contenidos a publicar</li> <li>• Necesidades de comunicación de todos los procesos.</li> </ul>              | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar el procedimiento de campañas de divulgación y comunicaciones internas.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de campañas de divulgación y comunicaciones internas.</li> </ul> | Cientes internos                                |



## Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

| PROVEEDORES   | ENTRADA   | PHVA | ACTIVIDADES   | SALIDAS   | CLIENTES   |
|---|---|------|---|---|--|
| Gobierno Nacional   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Habeas data</li> <li>Legislación vigente aplicable</li> </ul>  | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar buenas prácticas de manejo de la información y de atención al ciudadano.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Protección de Datos Personales en la Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH.</li> </ul>                 | Ciudadanía, grupos de interés y funcionarios internos. |
| Procesos ANH. Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia territorial de hidrocarburos (ETH)</li> <li>Contratos, planes, programas y proyectos</li> </ul> | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dar a conocer a la comunidad la función de la agencia, contratos, planes, programas y proyectos a través de mesas de dialogo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres con las comunidades</li> <li>Divulgación de la información en Ferias de Servicio al Ciudadano.</li> </ul> | Ciudadanía, grupos de interés y funcionarios internos. |
| Procesos Internos ANH.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas tecnológicas para la atención al ciudadano.</li> </ul>  | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgar los canales de atención al ciudadano dispuestos por parte de la ANH.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de divulgación</li> <li>Información publicada en la página web.</li> </ul>                                | Ciudadanía, grupos de interés y funcionarios internos. |
| Ciudadanos y comunidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.</li> </ul>   | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar y tramitar los requerimientos ciudadanos presentados a la entidad.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuestas a los requerimientos ciudadanos.</li> </ul>   | Ciudadanía y grupos de interés                         |
| Cientes internos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de campañas de comunicaciones internas.</li> </ul>   | H    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar las campañas de divulgación interna requeridas por las diferentes áreas de la entidad.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de divulgación.</li> </ul>  | Cientes internos                                       |



## Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

| PROVEEDORES                             | ENTRADA  | PHVA | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | CLIENTES                                |
|---|--|------|---|--|---|
| Gestión integral<br>Gestión estratégica | <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y directrices del Sistema de Gestión</li> <li>Indicadores de gestión y ANS del proceso</li> <li>Gestión de riesgos</li> </ul> | V    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de políticas y directrices del Sistema de Gestión</li> <li>Medición indicadores de gestión y cumplimiento de ANS</li> <li>Reporte gestión del desempeño del proceso para revisión por la dirección</li> <li>Plan de tratamiento y análisis del riesgo</li> </ul> | Gestión integral<br>Gestión estratégica |
| Clientes internos                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de divulgación internas</li> </ul>   | V    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la efectividad de las comunicaciones internas.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes y encuestas de satisfacción al servicio</li> </ul>   | Clientes internos                       |
| Ciudadanía y grupos de interés          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes ciudadanas</li> </ul>   | V    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la efectividad y oportunidad de las respuestas a los requerimientos.</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de seguimiento a las PQRSD y de satisfacción al servicio.</li> </ul>   | Ciudadanía, grupos de interés           |



# Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

| PROVEEDORES                             | ENTRADA   | PHVA     | ACTIVIDADES  | SALIDAS  | CLIENTES                                |
|---|---|----------|--|--|---|
| Gestión integral<br>Gestión estratégica | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes auditorias de gestión.</li> <li>• Reporte de gestión del desempeño del proceso.</li> <li>• Medición indicadores de gestión y seguimiento ANS.</li> <li>• Resultados de la revisión por la dirección.</li> </ul> | <b>A</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer, documentar e implementar acciones preventivas y correctivas de mejora en el proceso.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoramiento inscritos en SIGECO.</li> </ul>  | Gestión integral<br>Gestión estratégica |
| Gestión integral<br>Gestión estratégica | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y directrices del Sistema de Gestión</li> <li>• Indicadores de gestión y ANS del proceso</li> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul>  | <b>V</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de políticas y directrices del Sistema de Gestión</li> <li>• Medición indicadores de gestión y cumplimiento de ANS</li> <li>• Reporte gestión del desempeño del proceso para revisión por la dirección</li> <li>• Plan de tratamiento y análisis del riesgo</li> </ul> | Gestión integral<br>Gestión estratégica |



## REQUISITOS APLICABLES



| TEMA             | ISO 9001:2015  | ISO14001:2015  | OHSAS 18001:2007  |
|------------------|--|--|---|
| <b>CONTEXTO</b>  | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto                         | 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto                         | -   |
|                  | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | -   |
| <b>LIDERAZGO</b> | 5.1. Liderazgo y Compromiso  | 5.1. Liderazgo y Compromiso  | 4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad   |
|                  | 5.1.1 Generalidades  | -  | -   |
|                  | 5.1.2. Enfoque al cliente  | -  | -   |
|                  | 5.2.2. Comunicación de la política de calidad                                | -  | -   |
|                  | 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización               | 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización               | 4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridad |



## REQUISITOS APLICABLES



| Tema                 | ISO 9001:2015                                      | ISO14001:2015                                      | OHSAS 18001:2007  |
|----------------------|--|--|---|
| <b>PLANIFICACIÓN</b> | 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 4.3.1. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles |
|                      | 6.3. Planificación de cambios                      | -  | -   |
| <b>APOYO</b>         | 7.1.1 Recursos                                     | 7.1. Recursos                                      | -   |
|                      | 7.1.2. Personas                                    | -  | -   |
|                      | 7.1.3. Infraestructura                             | -  | -   |
|                      | 7.1.4. Ambiente para la Operación de procesos      | -  | -   |
|                      | 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición           | -  | -   |
|                      | 7.1.6. Conocimiento de la Organización             | -  | -   |
|                      | 7.4. Comunicación                                  | 7.4. Comunicación                                  | 4.4.3.1. Comunicación   |
|                      | 7.5. Información Documentada                       | 7.5. Información Documentada                       | 4.4.4. Información Documentada  |
|                      | 7.5.1. Generalidades                               | 7.5,1. Generalidades                               | -   |



## REQUISITOS APLICABLES

| TEMA                            | ISO 9001:2015  | ISO14001:2015                            | OHSAS 18001:2007   |
|---------------------------------|--|--|--|
| <b>OPERACIÓN</b>                | 8.2.1 Comunicación con el Cliente, literal a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios; c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes. | -  | -  |
|                                 | 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios   | -  | -  |
| <b>MEJORA</b>                   | 10.1 Generalidades   | 10.1. Generalidades                      | -  |
|                                 | 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva   | 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva | 4.5.3.2. No Conformidad, acción correctiva y Acción preventiva |
|                                 | 10.3. Mejora Continua  | 10.3. Mejora Continua                    | -  |
| <b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> | 9.1. Seguimiento. Medición, análisis y evaluación  | 9.1. Evaluación del desempeño            | 4.5.1. Medición y seguimiento del desempeño                    |
|                                 | 9.3. Revisión por la dirección   | 9.3. Revisión por la dirección           | 4.6. Revisión por la dirección                                 |



## INDICADORES

| NOMBRE  | Tipo         | DESCRIPCIÓN  | CÁLCULO  | META | FRECUENCIA DE MEDIDA |
|---|--------------|--|--|------|----------------------|
| 1. Publicación de los logros y actividades realizadas en la ANH y en el sector a través de los boletines Explorando Actualidad.                                 | EFICACIA     | Con este indicador se evidencia la eficacia en la publicación y divulgación de información garantizando que sea actualizada conforme a la actividad misional de la entidad y divulgación en los canales. | Boletines publicados/Boletines ejecutados                    | 2    | Semestral            |
| 2. Nivel de satisfacción del ciudadano en la atención recibida en el trámite y servicio de PQRSD por parte de la ANH en sus diferentes canales de comunicación. | EFFECTIVIDAD | El indicador muestra el nivel de satisfacción del ciudadano en la oportunidad recibida en el trámite y servicio de PQRSD por parte de la ANH en sus diferentes canales de comunicación.                  | Puntaje obtenido/Puntaje deseado                             | 4,0  | Semestral            |
| 3. Efectividad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas presentadas a la ANH.   | EFICACIA     | El indicador mide la efectividad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas determinando que respondan a todos los requerimientos de información plasmados en las PQRSD.                             | Número de solicitudes atendidas/No. de solicitudes recibidas | 100% | Trimestral           |



# Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas

## MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

| ACTIVIDADES   | EXPERTO G3 – GRADO 6 | EXPERTO G3 GRADO 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO | EXPERTO G3 GRADO 4 COMUNICACIONES INTERNAS | VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | GESTIÓN DOCUMENTAL | FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS | TODOS LOS PROCESOS | TIC |
|---|----------------------|--|--|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|-----|
| • Caracterizar a las partes interesadas del proceso, así como identificar sus necesidades y expectativas.   | R                    | R  | R  | A  | I                  | I                           | I                  |     |
| • Definir la estrategia y actividades a nivel sectorial de las Políticas de Transparencia, Anticorrupción, Participación y Servicio al Ciudadano. | R                    | R  | R  | A  |                    | I                           | I                  |     |
| • Definir acciones, directrices y lineamientos internos para la atención de PQRS  | R                    | R  | C  | A  |                    | I                           |                    |     |
| • Administrar los riesgos estratégicos del proceso.   | R                    | R  | R  | A  |                    |                             |                    |     |
| • Identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas   | R                    | R  | R  | A  |                    | I                           |                    |     |
| • Identificar todos los requisitos legales aplicables al proceso.   | R                    | R  | R  | A  |                    | I                           |                    |     |
| • Analizar las estrategias para las campañas de divulgación y comunicaciones internas. .  | R                    | C  | R  | A  |                    | I                           |                    |     |
| • Participar en la implementación y desarrollo de las políticas de gestión.   | R                    | R  | R  | A  |                    | I                           |                    |     |



# Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas

## MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD



| ACTIVIDADES  | EXPERTO G3 – GRADO 6 | EXPERTO G3 GRADO 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO | EXPERTO G3 GRADO 4 COMUNICACIONES INTERNAS | VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | GESTIÓN DOCUMENTAL | FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS | TODOS LOS PROCESOS | TIC |
|--|----------------------|--|--|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|-----|
| • Analizar, estructurar y presentar informes sobre la gestión y cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano          | R                    | R  | R  | A  | C                  | C                           | C                  | C   |
| • Estructurar el procedimiento de campañas de divulgación y comunicaciones internas.   | R                    | C  | R  | A  |                    |                             |                    |     |
| • Contribuir con el control de documentos del Sistema Integrado de Gestión (crear, actualizar y modificar la documentación del proceso). | R                    | R  | R  | A  | C                  | I                           | C                  |     |
| • Participar en espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.   | R                    | R  | C  | A  |                    |                             |                    |     |
| • Participar en las ferias organizadas por el DNP para la divulgación de todos los servicios que prestan las entidades del Estado.       | R                    | R  | C  | A  |                    |                             |                    |     |
| • Implementar buenas prácticas de manejo de la información y de atención al ciudadano.   | R                    | R  | R  | A  |                    | I                           |                    |     |
| • Dar a conocer a la comunidad la función de la agencia, contratos, planes, programas y proyectos a través de mesas de dialogo.          | R                    | R  | C  | A  |                    |                             |                    |     |
| • Divulgar los canales de atención al ciudadano dispuestos por parte de la ANH.  | R                    | R  | R  | A  |                    | I                           | I                  |     |
| • Registrar y tramitar los requerimientos ciudadanos presentados a la entidad.   | R                    | R  | C  | A  |                    | I                           | I                  |     |



## MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD



| ACTIVIDADES  | EXPERTO G3 – GRADO 6 | EXPERTO G3 GRADO 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO | EXPERTO G3 GRADO 4 COMUNICACIONES INTERNAS | VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | GESTIÓN DOCUMENTAL | FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS | TODOS LOS PROCESOS | TIC |
|--|----------------------|--|--|--|--------------------|-----------------------------|--------------------|-----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar las campañas de divulgación interna requeridas por las diferentes áreas de la entidad.</li> </ul>  | R                    | C  | R  | A  |                    | I                           | I                  | I   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.</li> </ul>                | R                    | R  | R  | A  |                    |                             |                    |     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la efectividad de las comunicaciones internas.</li> </ul>   | R                    | C  | R  | A  |                    |                             |                    |     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar la efectividad y oportunidad de las respuestas a los requerimientos.</li> </ul>                   | R                    | R  | R  | A  |                    |                             |                    |     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer, documentar e implementar acciones preventivas y correctivas de mejora en el proceso.</li> </ul> | R                    | R  | R  | A  |                    |                             |                    |     |

