

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<b>Caracterización del proceso</b>	<b>Código</b>	Código: 208-COM-Cr-01
		<b>Versión:</b>	7
		<b>Vigente desde:</b>	26/12/2025

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Comunicaciones	<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Atender las solicitudes de comunicación de los diferentes programas misionales y demás áreas de la CVP, mediante la divulgación oportuna de la información, las actividades, los proyectos y la gestión institucional que impacta al público interno y externo, con el propósito de mantener una comunicación adecuada que facilite el desarrollo de los procesos, las relaciones interpersonales, y la promoción de la transparencia, la participación ciudadana y la misión de la entidad.		
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	El proceso Gestión de Comunicaciones inicia con la identificación de las necesidades de divulgación de información interna y externa, así como con la consolidación y recopilación de la información, ajustada a los requisitos legales, formatos y medios adecuados, para dar a conocer la gestión de la CVP a los diferentes tipos de públicos: comunidad, funcionarios(as), servidores(as), colaboradores(as), entidades distritales, medios de comunicación y ciudadanía en general. Finaliza con la identificación e implementación de acciones de mejoramiento y/o correctivas del proceso.		
<b>ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	Fortalecer la capacidad y efectividad administrativa y la innovación organizacional, para la modernización de la Caja y el incremento de la confianza ciudadana en la entidad.		

PARTES INTERESADAS		ENTRADAS	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDAS (Productos)	RESPONSABLE	PARTES INTERESADAS	
PROVEEDOR INTERNO	PROVEEDOR EXTERNO						CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Gestión Estratégica	N/A	Documento Plan Estratégico armonizado con el Plan Distrital de Desarrollo vigente	P	Realizar la planificación del proceso.	Matriz de seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	Entes de control
		Caracterización del proceso						
Evaluación y Gestión	Autoridades y entes de control	Planes de mejoramiento						
		Análisis y recomendaciones para la formulación de los planes (correos, actas y/o documentos ajustados)			Mapa de riesgos del proceso			
Talento Humano	N/A	Manual de Funciones			Necesidades de recursos (Plan Operativo Anual de Inversiones)			
Gestión Estratégica	N/A	Plan Estratégico de la CVP	P	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones (identificar necesidades y oportunidades de divulgación de la información tanto externa como interna sobre la gestión de la entidad).	Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO)	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	Ciudadanía, beneficiarios(as), entidades nacionales y distritales, medios de comunicación.
Todos los procesos	N/A	Solicitudes de requerimientos por procesos						
	Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos distritales						
Gestión de Comunicaciones	N/A	Plan Estratégico de Comunicaciones	H	Ejecución del Plan Estratégico en lo concerniente a comunicación externa	Piezas comunicativas: impresos (volantes, plegables, cartillas, pendones, afiches) y audiovisuales (videos, clips, cuñas radiales, sonovisos, jingles, registro fotográfico).	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	Ciudadanía, beneficiarios(as), entidades nacionales y distritales, medios de comunicación.
Todos los procesos	N/A	Necesidades de información y difusión						
Gestión de Comunicaciones	N/A	Plan Estratégico de Comunicaciones						
Todos los procesos	N/A	Necesidades de información y difusión		Ejecución del Plan Estratégico en lo concerniente a comunicación interna	Campañas institucionales / Boletines internos / Intranet / Carteleras digitales / Correo electrónico.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	N/A
Todos los procesos	N/A	Plan Estratégico de Comunicaciones	H	Ejecución del Plan Estratégico en lo concerniente a comunicación digital.	Actualización de la página web (noticias y encuentros de participación ciudadana); piezas comunicativas; campañas en redes sociales (X, Facebook, YouTube, Instagram, TikTok).	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	Ciudadanía, beneficiarios(as), entidades nacionales y distritales, medios de comunicación.
	Alcaldía Mayor de Bogotá	Requerimientos de piezas de comunicación						
Todos los procesos	N/A	Plan Estratégico de Comunicaciones	H	Ejecución del Plan Estratégico en lo concerniente a transparencia.	Actualización de la página web en el marco de la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y lucha anticorrupción); piezas comunicativas; campañas.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	Ciudadanía, beneficiarios(as), entidades nacionales y distritales, medios de comunicación.

Gestión Estratégica	N/A	Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO)	V	Realizar seguimiento y medición del proceso	Informe del Desempeño Institucional	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Gestión Estratégica	Entes de control
		Herramientas de Gestión			Autoevaluación del proceso		Evaluación y control	
		Procesos y procedimientos del SIG			Resultados seguimiento herramientas de gestión			
Gestión Estratégico	N/A	Resultados seguimiento herramientas de gestión	A	Identificar e implementar acciones correctivas y de mejoramiento del proceso	Plan de Mejoramiento	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones / Equipo de trabajo	Todos los procesos	Ciudadanía Entes de control
	Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO)	Acciones correctivas						
Evaluación y Gestión	Contraloría Distrital Personería Distrital Concejo de Bogotá Congreso de la República	Informes de monitoreo (web y RRSS) y seguimiento Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP)			Acciones de mejora			
		Informes de auditoría entes de control			Informe de seguimiento Plan de Mejoramiento			
		Derechos de petición, pqrsl (servicio al ciudadano), proposiciones de Concejo y Congreso.						
		Seguimientos e informes de ley						
		Resultados auditorías						
Gestión Estratégica	N/A	Resultados auditoría interna de calidad						

NORMOGRAMA	RIESGOS DEL PROCESO Y CONTROLES EXISTENTES	PUNTOS DE CONTROL	CONTROL DE DOCUMENTOS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO
Normograma Ruta: Carpeta de Calidad	Mapa de Riesgos del Proceso Mapa de Riesgos de Corrupción	Los puntos de control se encuentran establecidos en las actividades de los procedimientos y en los controles de los riesgos	Listado Maestro de Información Documentada Ruta: Carpeta de Calidad	Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión Ruta: Carpeta de Calidad

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
26/12/2025	7	Corrección de estilo. En el ciclo PHVA, en la parte de "Hacer", separación de comunicación interna y externa. Clientes internos y externos.	Daniel Leonardo Correa Hernández

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Paola Andrea Méndez Contratista	Daniel Leonardo Correa Hernández Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Daniel Leonardo Correa Hernández Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones