


	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 1 de 6

OBJETIVO DEL PROCESO:	Generar los mecanismos de comunicación entre IDER y sus grupos de interés, así como establecer los mensajes necesarios que se entrega a cada uno de sus clientes internos y externos.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la identificación de los grupos de interés, pasando por la construcción de mensajes y la selección de canales de comunicación para visibilizar los resultados de IDER con sus grupos de interés y clientes.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asesor de Comunicaciones y Prensa




1. Caracterización:

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
PLANEAR				
Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.	* Directrices del IDER Misión, Visión, Política Integral, Objetivos y lineamientos de trabajo. * Hoja de Ruta.	Elaborar el Plan de acción y Política y estrategia de Comunicaciones externas para la vigencia (Comunicaciones). * Establecer prioridades de comunicación externa (Comunicaciones). * Dar los lineamientos de atención a PQRS de IDER. * Elegir y proyectar los instrumentos de recolección de información para conocer la satisfacción de los clientes de IDER (todos los procesos). * Revisar y plantear la estrategia de comunicación con el ciudadano para la vigencia (Administrativa). * Planear las actividades de	* Cumplimiento de Directrices del IDER * Desempeño de Indicadores. * Comunicaciones efectivas con grupos de interés. * Informes de la gestión de comunicaciones. * Diseño de piezas de comunicación para rendición de cuentas e informes institucionales. * Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones de IDER. * Política de comunicaciones de IDER * Narrativa institucional.	Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes




  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 2 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
PLANEAR				
		comunicación interna (Talento Humano).		

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
PLANEAR				
<p>Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.</p>	<p>*Necesidades de comunicación con grupos de interés y clientes internos y externos. * Necesidades de piezas comunicativas</p>	<p>Elaborar el Plan de acción y Política y estrategia de Comunicaciones externas para la vigencia (Comunicaciones). * Establecer prioridades de comunicación externa (Comunicaciones). * Dar los lineamientos de atención a PQRS de IDER. * Elegir y proyectar los instrumentos de recolección de información para conocer la satisfacción de los clientes de IDER (todos los procesos). * Revisar y plantear la estrategia de comunicación con el ciudadano para la vigencia (Administrativa). * Planear las actividades de comunicación interna (Talento Humano).</p>	<p>* Piezas de comunicación de acuerdo a la Política de Comunicaciones de IDER y cada proceso misional. * Política de Comunicaciones del IDER * Comunicaciones efectivas con grupos de interés. * Piezas de comunicación externa. * Estrategias de comunicación y redes sociales. * Campañas externas. * Videos. * Comunicados. * Presentaciones. * Informes de la gestión de comunicaciones. * Diagramación de documentos de análisis. * Narrativa institucional.</p>	<p>Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes</p>




  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 3 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
HACER				
Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.	* Suministro de personal, con el cumplimiento de requisitos para el ejercicio de las cargas, evaluación y retroalimentación. * Capacitación y desarrollo de personal * Bienestar social. * Condiciones de Protección y Seguridad Laboral. * Remuneración proceso generación nómina.	* Divulgar la política de comunicaciones. * Gestionar solicitudes y requerimientos de comunicaciones. * Realizar monitoreo y seguimiento a noticias y medios de comunicación. * Definir y producir contenidos de la página web. * Administrar las redes sociales del IDER. * Administrar contenidos de los portales web de la entidad (Comunicaciones: página web, Talento Humano). * Formular, preparar, consolidar el documento para la rendición de cuentas (Direccionamiento estratégico y Comunicaciones). * Ejecutar la estrategia de atención al ciudadano (Administrativa). * Revisar y dar respuesta a las PQRS (todos los procesos). * Medir la satisfacción de los clientes y grupos de interés del IDER (Todos los procesos). * Realizar y presentar a la Alta Dirección	* Necesidades de personal. * Necesidades de bienestar. * Necesidades de capacitación. * Política de Comunicaciones del IDER * Apoyo en campañas internas de Gestión Humana. * Narrativa institucional.	Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes


  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 4 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
HACER				
		los informes de seguimiento sobre: comunicaciones, PQRS, estrategia al ciudadano, satisfacción del cliente y grupos de interés del IDER (Administrativa, Jurídica, Comunicaciones y Direccionamiento estratégico) * Ejecutar las actividades de comunicación interna (Talento Humano y Comunicaciones).		Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
VERIFICAR				
Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.	*Lineamientos de Tecnologías de Información. * Programación del mantenimiento preventivo anual. * Reportes sobre página web. * Lineamientos de la estrategia de gobierno en línea. * Software. * Soporte tecnológico.	*Seguimiento a la gestión de comunicaciones. * Seguimiento al equipo editorial a través de lista de asistencia y matriz de seguimiento. * Seguimiento a PQRS. * Seguimiento a la satisfacción de los clientes y grupos de interés del IDER. * Seguimiento a planes de mejoramiento.	* Requerimientos de soporte técnico. * Necesidades de capacitación. * Política de Comunicaciones de * Narrativa institucional.	Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 5 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
ACTUAR				
<p>Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.</p>	<p>* Documentos revisados y ajustados al marco normativo vigente. * Conceptos jurídicos para toma de decisiones. * Talleres de orientación a supervisiones de contratos y convenios. * Respuesta y seguimiento a PQRS * Necesidades de publicaciones en la página web.</p>	<p>* Establecimiento de planes de mejoramiento, según corresponda el cumplimiento de metas propuestas para: - Página web, redes sociales, publicación en medios -PQRS. - Estrategia de comunicación al ciudadano</p>	<p>* Solicitud de conceptos para toma de decisiones. * Política de Comunicaciones de IDER. * PQRS recibidas a través de las redes sociales. * Narrativa institucional. * Publicaciones en página web.</p>	<p>Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes</p>
<p>Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.</p>	<p>* Necesidades de publicaciones en la página web. * Seguimiento a planes de mejora. * Informes de auditoría.</p>	<p>* Establecimiento de planes de mejoramiento, según corresponda el cumplimiento de metas propuestas para: - Página web, redes sociales, publicación en medios -PQRS. - Estrategia de comunicación al ciudadano</p>	<p>* Planes de mejoramiento frente a no conformidades presentadas en el proceso de comunicaciones. * Política de Comunicaciones del IDER. * Narrativa institucional. * Publicaciones en página web. Información</p>	<p>Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes</p>

	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	2.0
	Fecha de aprobación:	20/12/2023	Página	Página 6 de 6

2. Enlaces:

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO			
DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS	REQUISITOS
Enlace a Listado procedimientos, formatos, protocolos y/o manuales	Enlace a Indicadores de Gestión	enlace al Mapa de Riesgos	Ver normograma, NTC-GP 1000:2004, MECI 1000:2005

3. Recursos:

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Director (a) general, asistente de dirección, secretaria y personal de apoyo contratado adscrito a la dirección.	Oficinas dotadas, hardware, software, intranet, carpetas, archivadores, escáner, estantes, impresora. Infraestructura: enlace de escenarios a cargo.	Condiciones ergonómicas adecuadas de oficina

4. Control de Cambios

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	APROBADO POR
1	05/12/2021	Se ajusta la caracterización en los componentes: Proveedores, Actividades, Salida y clientes externos y el ciclo PHVA	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER

5. Aprobación

Elaborado	Verificado	Aprobado
Luz Alcira Ortega	Luz Alcira Ortega Katherine Marín	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER