


 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T. y C. <b>IDER</b> Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
		Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 1 de 6

<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	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.
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	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.
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Asesor de Comunicaciones y Prensa



### 1. Caracterización:

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
<b>PLANEAR</b>				
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



 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T. y C. <b>IDER</b> Instituto Distrital de Deporte y Recreación	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
		Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
		Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 2 de 6

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

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
<b>PLANEAR</b>				
Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.	*Necesidades de comunicación con grupos de interés y clientes internos y externos. * Necesidades de piezas comunicativas	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).	* 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.	Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes



 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C. <b>IDEP</b> Instituto Distrital de Deporte y Recreación	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
		Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
		Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 3 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
<b>HACER</b>				
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


 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C <b>IDEP</b> Instituto Distrital de Deporte y Recreación	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
		Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
		Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 4 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
<b>HACER</b>				
		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)
<b>VERIFICAR</b>				
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

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T. y C. <b>IDEP</b> Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
		Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 5 de 6

PROVEEDOR (Entidad o proceso)	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES (Entidad o proceso que recibe la salida)
<b>ACTUAR</b>				
Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.	* 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.	* 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	* 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.	Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes
Todos los procesos Direccionamiento Estratégico. Planeación Estratégica. Gestión de Comunicaciones. Gestión de Tecnologías Grupos de Interés y/o Valor, clientes, etc.	* Necesidades de publicaciones en la página web. * Seguimiento a planes de mejora. * Informes de auditoría.	* 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	* 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	Todos los procesos Grupos de Interés y/o Valor, clientes

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Comunicación y Prensa	Código:	ESCPDPDFC - 01
	Documento:	Caracterización Proceso de Comunicación y Prensa	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 6 de 6

## 2. Enlaces:

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO			
DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS	REQUISITOS
<a href="#">Enlace a Listado procedimientos, formatos, protocolos y/o manuales</a>	<a href="#">Enlace a Indicadores de Gestión</a>	<a href="#">enlace al Mapa de Riesgos</a>	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

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1	05/12/2021	Emisión del Documento	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER
2	20/12/2023	Se ajusta la caracterización en los componentes: Proveedores, Actividades, Salida y clientes externos y el ciclo PHVA	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER
3	17 /12 / 2024	Se actualiza el logo, se quita el eslogan "Salvemos Juntos a Cartagena" y solo se deja el logo del IDER junto con el de la alcaldía distrital en la esquina superior	Campo Elías Teheran Humanez Director General IDER

## 5. Aprobación

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