



**MACROPROCESO ESTRATÉGICO**

**PROCESO GESTIÓN COMUNICACIONES**

**COMPONENTE COMUNICACIÓN - MATRIZ DE FLUJOS DE COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**CÓDIGO:** ECOr006

**VERSIÓN:** 2

**PAGINA:** 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.

**NORMATIVIDAD APLICABLE:** LEY 489 /1998 y 850 /1998 - DECRETO 2170/2002 y 3622 /2005

- 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.

**Fecha de Corte:** 2015/07/21

1- NOMBRE DEL PROCESO	2- INFORMACIÓN A COMUNICAR	3- FUNCIONARIO / RESPONSABLE DE EMITIR LA COMUNICACIÓN	4- FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN	5- RECEPTOR DE LA COMUNICACIÓN	6- Interno (I) Externo (.E)	7- MEDIO UTILIZADO PARA EFECTUAR LA COMUNICACIÓN	8- Físico (F) Electrónico (E)	9- TIEMPO DE LA PUBLICACIÓN	10- REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN	11- RESPUESTA ESPERADA O PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN
<b>GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Director o coordinador de la Oficina de Peticiones, Quejas y reclamos.	TRIMESTRAL	SIGC y partes interesadas	I-E	Impreso, correo electrónico, portal web	F-E	CONTINUO	ADOr006	Emisión del reporte trimestral de peticiones, quejas y reclamos con su respectivo análisis y recomendaciones
	INFORME DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Director o coordinador de la Oficina de Peticiones, Quejas y reclamos.	TRIMESTRAL	SIGC, control interno y partes interesadas	I-E	Impreso, correo electrónico, portal web	F-E	CONTINUO	ADOr006	Emisión del reporte trimestral de sugerencias y felicitaciones con su respectivo análisis y recomendaciones
	INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Director o coordinador de la Oficina de Peticiones, Quejas y reclamos.	ANUAL	SIGC y partes interesadas	I-E	Impreso, correo electrónico.	F-E	CONTINUO	ADOr006	Emisión del informe de medición de la satisfacción del cliente con su respectivo análisis y recomendaciones