 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

1. RESPONSABLE DEL PROCESO Oficina Asesora de Comunicaciones.

2. OBJETIVO:


Diseñar, gestionar, implementar y evaluar estrategias integrales de comunicación pública y organizacional, alineadas con las disposiciones distritales e institucionales, para posicionar a la Secretaría Distrital de Hacienda como una entidad con vocación de servicio que gestiona los recursos públicos para que se transformen en bienes tangibles para los habitantes de Bogotá.

3. ALCANCE

Comprende desde la formulación del plan estratégico de comunicaciones, que incluya acciones que respondan a las necesidades de los grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Hacienda que estén articuladas con los lineamientos distritales, el propósito y la estrategia de la entidad, continúa con la ejecución del plan estratégico de comunicaciones y finaliza con el seguimiento y ajustes de este e impacta a todos los procesos de la Entidad.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Tipo Documental	Código	Nombre del Documento
Política	POL-02	Política de comunicaciones
Procedimiento	126-P-01	Comunicación organizacional y pública
Guía	126-G-01	Plataformas, medios y redes sociales de comunicación
Guía	126-G-02	Manual de estilo para el sitio Web de la Secretaría Distrital de Hacienda
Guía	126-G-03	Administración y gestión del sitio web e intranet
Protocolo	126-PR-01	Comunicación y orientación de usuarios de impacto a través de redes sociales

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

5. ELEMENTOS DEL PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
Externo	Secretaría Distrital de Planeación	Plan de desarrollo Distrital	P	Identificar aspectos relacionados con el Sector Hacienda	Oficina Asesora de Comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicaciones (4 años)	Usuario Interno Alta dirección Servidores y colaboradores de la entidad
Externo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Lineamientos y directrices emitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá y de la Secretaría Distrital de Hacienda	P	Alinear el Plan Estratégico Institucional y lineamientos Distritales en materia de comunicación			
Interno	Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Institucional. Caracterización de grupos de valor e interés. Informe de la medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor de la Secretaría Distrital de Hacienda.	P	Analizar las estrategias organizacionales, modelo de servicio, sus clientes y planes de servicio definidos por las dependencias competentes. Definir líneas de acción en la gestión de la comunicación con grupos de valor (internos y externos)			



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

COMUNICACIÓN PÚBLICA

CÓDIGO
CPR-126

VERSIÓN
14

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VIGENTE A PARTIR DE
26/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
Interno	Cultura Tributaria y relacionamiento con el ciudadano	Modelo de servicio. Estrategia de participación ciudadana Planes operativos de gestión del servicio y educación tributaria para el plan de servicio y control tributario de la Dirección de Impuestos. Acciones de fidelización, control persuasivo y control extensivo. Eventos de educación tributaria.	Realizar análisis Debilidades, Amenaza, Fortalezas y Oportunidades (DOFA) de las comunicaciones de la Secretaría de Hacienda. Formular el Plan estratégico de comunicaciones. Socializar el plan a la Alta Dirección.			Entes de vigilancia y control Entidades privadas Organizaciones sociales y ambientales Fundaciones Medios de comunicación Contribuyentes Deudores morosos	
		Plan operativo de obligaciones tributarias y no tributarias.					
Interno	Gestión de Cobro						
Interno	Procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda	Necesidades de comunicación basadas en calendario tributario y calendario de eventos organizacionales	H Recibir y validar las necesidades de contenidos y distribución, sobre el qué comunicar, por qué, a quién, cómo, cuándo, dónde y con qué impacto	Oficina Asesora de Comunicaciones	Contenido informativo o comunicacio nal publicado y/o distribuido	Usuario Interno	Servidores y colaboradores de la entidad Procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda
Interno	Cultura Tributaria y relacionamiento con el ciudadano	Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social.	H Organizar el flujo de trabajo en la aplicación de gestión de			Usuario Externo	Habitantes y ciudadanía en general



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

COMUNICACIÓN PÚBLICA

CÓDIGO
CPR-126

VERSIÓN
14

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VIGENTE A PARTIR DE
26/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable		
		Planes institucionales publicados.	tareas de las necesidades de contenidos y distribución.			Academia
Interno	Direccionamiento Estratégico	Acciones de fidelización, control persuasivo y control extensivo.	Organizar y estructurar los contenidos claves basados en las necesidades de comunicación, para asegurar que tengan:			Entidades públicas (entidades del sector Hacienda, entidades distritales y entidades del orden nacional)
Interno	Gestión de Cobro	Planes operativos de gestión del servicio y educación tributaria para el plan de servicio y control tributario de la Dirección de Impuestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de interés identificado, • Un propósito comunicativo claro. 			Entes de vigilancia y control
Interno	Cultura Tributaria y relacionamiento con el ciudadano	Acciones de fidelización, control persuasivo y control extensivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación gráfica con lineamientos de Alcaldía. • Estilo y enfoque definidos. • Tono adecuado a cada grupo de interés • El llamado a la acción esperado. • Un plan de divulgación/distribución estructurado • Indicadores de impacto. 			Entidades privadas
		Eventos de educación tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la estrategia de comunicación y verificar recursos (medios, servidores, presupuesto, tiempo). 			Organizaciones sociales y ambientales
						Fundaciones
						Medios de comunicación
						Contribuyentes
						Deudores morosos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

COMUNICACIÓN PÚBLICA

CÓDIGO
CPR-126

VERSIÓN
14

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:

RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VIGENTE A PARTIR DE
26/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)	ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
		Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
		H	Gestionar la producción del contenido comunicacional.			
		H	Revisar y aprobar el contenido comunicacional.			
		H	Publicar o difundir en los canales/medios/plataformas de comunicación y redes sociales.			
Interno	Alta Dirección Direccionamiento estratégico Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo Comunicación Pública	01-P-06 Planeación, seguimiento y mejora de la gestión Resultados de encuestas de satisfacción Informes de auditorías Informes de seguimiento a la gestión del riesgo Mediciones de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio	V Aplicar los mecanismos de seguimiento, medición y control del desempeño del proceso	Oficina Asesora de Comunicaciones	Informes de seguimiento y control de desempeño Usuario interno Usuario externo	Alta Dirección Entes de Control Partes Interesadas
Externo	Entes de Control	Informes de auditorías, seguimientos y resultados de mediciones				
Interno	Comunicación Pública	Resultados de gestión Resultado de auditorías	A Formular e Implementar las acciones de mejoramiento	Oficina Asesora de Comunicaciones	Acciones de mejora formuladas e	Usuario Interno Direccionamiento estratégico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

TÍTULO DEL PROCESO:

COMUNICACIÓN PÚBLICA

CÓDIGO
CPR-126

VERSIÓN
14

GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:


RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VIGENTE A PARTIR DE
26/05/2026

TIPO DE DOCUMENTO:


CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROVEEDORES (Interno / Externo)		ENTRADAS	PROCESO		SALIDAS	USUARIOS (U Externo / U Interno / Parte interesada)	
			Actividades clave (ciclo PHVA)	Dependencia / Instancia Responsable			
	Alta Dirección Direccionamiento estratégico Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo	Rendición de cuentas Informe de Índice de Desempeño Institucional Resultados de encuesta de satisfacción	con base al resultado de la gestión		implementadas	Parte Interesada	Comunicación Pública Evaluación del sistema de control interno Gestión de riesgo Entes de Control
Externo	Entes de Control	Informes de auditorías					

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

6. SALIDAS DEL PROCESO

SALIDA	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD (nombre y descripción)	Límite máximo de incidencias de SNC (%)
Plan Estratégico de Comunicaciones (4 años)	Inherente	Pertinente: realizado con los contenidos más recientes disponibles y acorde con la información de entrada y las necesidades e interés de estos para impactar positivamente en su relacionamiento con la Secretaría Distrital de Hacienda.	No aplica
	Inherente	Oportunidad: Presentado seis meses después de establecer el Plan Estratégico Institucional, según lineamientos y directrices distritales e institucionales.	
	Usuario	Claridad: con información precisa, de fácil comprensión, con lenguaje claro, concreto e incluyente articulado con los objetivos estratégicos.	
	Inherente	Medible: Los objetivos planteados deberán ser medibles y alcanzables, en el plazo programado, a fin de asegurar su factibilidad y efectividad.	
Contenido informativo o comunicacional publicado y/o distribuido	Inherente	Oportunidad: Distribuido y/o publicado acorde a los tiempos establecidos por la dependencia solicitante.	No aplica
	Inherente	Pertinente: Realizado con los contenidos más recientes disponibles y acorde con la información de entrada y las necesidades e interés de estos para impactar positivamente en su relacionamiento con la Secretaría Distrital de Hacienda.	
	Usuario	Claridad: con información precisa, de fácil comprensión, con lenguaje claro, concreto e incluyente.	
Informes de seguimiento y control de desempeño	Usuario	Claridad: Debe contener información de fácil comprensión, en lenguaje claro acorde al Documento CONPES 3785 de 2013, concreto e incluyente.	No aplica
	Usuario	Útil: que satisfaga la necesidad de información y/o facilite la toma de acciones o decisiones por parte del público objetivo reflejada en la encuesta de satisfacción.	
	Organizacional	Oportunidad: Publicación/distribución en los tiempos acordados, dependerá de la prioridad y complejidad de la solicitud y de la programación y entrega de la información por parte de las dependencias.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

SALIDA	REQUISITO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD (nombre y descripción)	Límite máximo de incidencias de SNC (%)
	Usuario	Útil: que permita evaluar el logro de las metas trazadas en el periodo evaluado con información veraz, soportada y completa y acorde al Plan de comunicaciones anual.	

7. MEDICIÓN

Entre los instrumentos de medición se encuentran los indicadores y medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicadores de Proceso ✓ Indicadores Plan de Acción ✓ Indicadores Salidas No Conformes 	MÓDULO INDICADORES	Medición de la Satisfacción de los Grupos de Valor	ENCUESTA SATISFACCIÓN
--	------------------------------------	--	---------------------------------------


7.1 Articulación Planeación Institucional

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Acción 	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
--	--

8. RIESGOS

La gestión de los riesgos (estratégicos, operativos, seguridad de la información, continuidad de negocio, legales, reputaciones, de corrupción) asociados al proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos, normatividad y herramientas aplicables, los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces:

RIESGOS	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
-------------------------	--

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

9. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y REGLAMENTARIA


La documentación legal y reglamentaria se encuentra consignada en el normograma de la Entidad.

[NORMOGRAMA](#)

10. RECURSOS


Recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso

HUMANOS	Planta de Personal Secretaría Distrital de Hacienda (Estructura Orgánica SDH) y personal contratista que apoya en las gestiones administrativas, de calidad, periodistas, video grafos, atención de redes sociales.
INFRAESTRUCTURA	Sedes de operación de la Secretaría Distrital de Hacienda (Directorio de sedes), Sala de audiovisuales Atención presencial (RED CADES , Puntos de Atención Especializada)
FINANCIEROS	Presupuesto de funcionamiento y/o inversión (Plan Anual de Adquisiciones - PAA)
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Hardware: equipos de cómputo con plataforma Windows 10 y MAC, equipos de vídeo, cámaras fotográficas, cámaras web, equipos de sonido, parlantes, micrófonos, equipos de iluminación, equipos de transferencia de señal análoga a digital, entre otros.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		


Software: Suite ofimática Microsoft 365, Suite Adobe Creative, Adobe Acrobat DC, licenciamiento por suscripción a Genially, Envato Elements, FreePick + FlatIcon, Zoom, Screencast-o-matic, Bitly, WIX, Hootsuite, WEBEX, Prezy, Figma, entre otros
Módulos BogData: (MM, CRM), Oracle WCC

OTROS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA</p>	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	17/07/2007	Creación del documento.
2	23/06/2008	Se incorpora el formato denominado "Asistencia a Reunión". Se cambia de logo y la versión del proceso. Se cambia el responsable del proceso "Secretario Distrital de Hacienda" por "Asesora de Comunicaciones Externas 105-05", por segregación y competencia funcional.
3	26/08/2009	Se ajustó el capítulo 2 "Indicadores de proceso", de acuerdo con la armonización del SGC con el Plan Estratégico.
4	16/06/2011	Se modifican las entradas y salidas del proceso, el objetivo y las características de calidad, se actualizan los indicadores y la normatividad asociada.
5	29/06/2011	Se modifica el punto 2 de las salidas del proceso incluyendo la matriz de riesgo. Se modifica el numeral 2 Indicadores de Proceso, se reemplazaron los indicadores por el enlace del aplicativo SIG, para ser consultados en el acceso directo.
6	17/07/2013	En el numeral 3.2 la documentación legal y reglamentaria se cambió por el link para ser consultada en el acceso directo. En el numeral 3.1 se suprimió el procedimiento e instructivo de comunicación informativa teniendo en cuenta que la información se encuentra en los otros procedimientos del Área de Comunicaciones.
7	03-11-2015	Actualización a Nuevo Formato para Caracterización de Proceso 01-F.03 V.8
8	11/07/2018	Se actualiza la información al formato de caracterización de proceso 01-F-03 V.10 Numeral 1. Objetivo se modificó. Numeral 2. Alcance se modificó. Numeral 4. Elementos del proceso, se modificó. Numeral 5. Ciclo del Proceso se modificó. Numeral 6. Se quita la descripción de los recursos Humanos, Físicos y Hardware, se marcan con una X. Numeral 7. Se actualiza el nombre del Procedimiento 68-P-02 y se elimina el Procedimiento Medios de Comunicación 68-P-03
9	11/12/2018	En el numeral 7, se elimina el documento "Guía de Responsabilidades del Equipo Transversal de Comunicaciones - 68-G-01"
10	31/07/2020	Se ajustó el Código del documento conforme al nuevo Mapa de Procesos de la entidad. Se ajustó el proceso a la versión No. 10 en el formato 01-F.03.
11	28/03/2022	Se ajustan los numerales 2, 3, 5 y 6 para orientar la caracterización al nuevo macroproceso de relacionamiento estratégico.
12	15/06/2023	Se actualiza a la versión 12 del formato de caracterización de procesos (01-F.03) y se actualizó el objetivo, alcance, los criterios de calidad con fin de dar mayor claridad y estar alineados a al macroproceso "Relacionamiento estratégico - CM 01".
13	30/01/2025	Se reestructura el proceso, se ajusta el numeral 1 objetivo, número 2 el alcance, en el numeral 4 se asocian los siguientes documentos: 126-G-01, 126-PR-01, 126-P-01 y los formatos 126-F.01, 126-F.02, 126-F.03, 126-F.04 y 126-F.05, en el numeral 5 se ajustan las actividades del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA	TÍTULO DEL PROCESO:	COMUNICACIÓN PÚBLICA	CÓDIGO CPR-126	VERSIÓN 14
	GRUPO DE GESTIÓN AL QUE PERTENECE:	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VIGENTE A PARTIR DE 26/05/2026	
	TIPO DE DOCUMENTO:	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		

		<p>Planear, Hacer y Verificar, a su vez se ajusta los proveedores, insumos entradas y salidas en articulación con macroproceso CM-01 Relacionamiento Estratégico.</p> <p>Se ajustan las características de calidad del numeral 6 salidas del proceso según los cambios realizados a las salidas y los nuevos atributos identificados</p> <p>Se actualiza el numeral 10 recursos.</p>
14	26/05/2026	<p>Se cambia de nombre el proceso a Comunicación Pública.</p> <p>Se incluye en el numeral 4. "Documentos asociados", los documentos POL-02 Política de Comunicaciones, 126-G-03 Guía de Administración y gestión del sitio web e intranet, Protocolo 126-PR-01 Comunicación y orientación de usuarios de impacto a través de redes sociales, los formatos 126-F-01 Ficha fuente, 126-F-02 Comunicado de prensa y 126-F-03 Autorización para aparición audiovisual en diferentes medios de comunicación.</p> <p>Se incluye en el numeral 6 "salidas del proceso" la salida Contenido informativo o comunicacional publicado y/o distribuido. Se elimina la salida del proceso Plan Anual de Comunicaciones.</p> <p>Se ajusta las características de calidad del numeral 6 salidas del proceso acorde a la observación de auditoría interna, incluyendo la salida "Contenido informativo o comunicacional publicado y/o distribuido" con sus correspondientes características.</p>

12. APROBACIÓN

ELABORÓ / ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
Rolando Garnica Arias Profesional Especializado	Funcionarios de la Oficina Asesora de Comunicaciones	Clara Marcela Mejía Múnera Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones