

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

COMUNICACIONES

**Código:** ██████████**Versión:** 7**Fecha:** 4/Jun/2021**Clasificación:** ██████████**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. CONSIDERACIONES GENERALES
6. COMUNICACIÓN INTERNA
  - 6.1. Intranet
  - 6.2. Correo Institucional
  - 6.3. Campañas de Comunicación
  - 6.4. Fondo de escritorio para equipos de cómputo
  - 6.5. Reuniones
7. COMUNICACIÓN EXTERNA
  - 7.1. Comunicación a medios externos (prensa, radio, televisión)
  - 7.2. Comunicados de prensa
  - 7.3. Entrevistas
  - 7.4. Página web
  - 7.5. Rendición de cuentas
8. FUENTES DE INFORMACIÓN
  - 8.1. Información primaria
  - 8.2. Información secundaria
9. CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS
10. DOCUMENTOS RELACIONADOS
11. ANEXOS

**1. OBJETIVO**

Definir los lineamientos en materia de comunicaciones de la Entidad, determinar las herramientas comunicacionales y describir los procesos aplicables al desarrollo de las actividades de divulgación interna y externa, esto con el fin de establecer canales de comunicación adecuados en las relaciones con los diferentes grupos de interés y/o partes interesadas.

**2. ALCANCE**

El presente documento aplica para todos los servidores públicos de la Entidad en el desarrollo de las actividades de divulgación interna y externa.

**3. RESPONSABILIDADES**

El Director General por medio del servidor público designado para el manejo de las comunicaciones es el responsable de direccionar las actividades en materia de comunicaciones de la Entidad, debe coordinar lo necesario con las diferentes partes involucradas, y facilitar las socializaciones o sensibilizaciones, de ser necesarias, a los servidores públicos que participan de los lineamientos establecidos. La gestión y los resultados alcanzados deben ser informados, por el servidor público designado para el manejo de las comunicaciones al Director General y reportados a la Oficina de Planeación, en desarrollo de las actividades programadas en el plan de comunicaciones.

Adicionalmente, son responsables:

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

- El servidor designado por el Director General para el manejo de las comunicaciones la identificación, creación y selección de los canales de comunicación internos y externos, para cada uno de los mensajes institucionales.
- El servidor público del Nivel Directivo o Coordinador de cada proceso/dependencia, como fuente o emisor del mensaje, la veracidad, oportunidad, relevancia y claridad de la información difundida.

**4. DEFINICIONES**

- 1. Comunicado:** Es el instrumento oficial a través del cual se plasma la información emitida y se entrega al grupo de interés que lo requiera.
- 2. Divulgación:** Es la acción que se realiza para difundir, promover o publicar información, con el fin de ponerla al alcance de los grupos de interés.
- 3. Grupos de interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por este. Es sinónimo de públicos internos y externos, o clientes internos y externos, o partes interesadas.
- 4. Publicación:** Es la acción que consiste en llevar determinada información o contenido, para conocimiento general de los grupos de interés.
- 5. Intranet:** Es una red privada que pertenece a una institución, organización o empresa. La intranet en una organización tiene como objetivo conectar, unir, compartir información y datos entre los servidores públicos de la Entidad, sin tener que recurrir a un medio público.

**5. CONSIDERACIONES GENERALES**

Acorde con lo previsto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la dimensión "Información y comunicación" tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una Entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En este sentido, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la Entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la Entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la Entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

En concordancia con lo anterior, cada proceso/dependencia debe enviar al proceso de comunicaciones los contenidos institucionales que deben ser divulgados en la Intranet y página web de la Entidad, los cuales deben estar debidamente articulados con los objetivos institucionales, estructura, misión, visión, normatividad aplicable, funciones, entre otros; esto con el fin de velar porque la información que se produzca y difunda esté acorde con la gestión de la Entidad.

Le corresponde al servidor público designado por el Director General para el manejo de las comunicaciones, realizar propuestas a las dependencias usuarias, revisar los textos y sugerir los cambios que considere necesarios en aspectos de redacción y estilo. Las piezas comunicacionales deben partir de los lineamientos definidos por la Entidad en referencia a la imagen institucional, la cual es factor fundamental para el posicionamiento y recordación. Los elementos de imagen deben estar claramente definidos y ser de conocimiento de todos los servidores de la Entidad para evitar

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

distorsiones que envíen mensajes equivocados a los grupos de interés. En concordancia, se deben seguir las directrices emitidas en el documento:

- **IMAGEN INSTITUCIONAL**

Las piezas o medios de publicación que identifiquen a la Entidad y/o a los servidores públicos, como publicaciones, backing, banners, escarapelas, entre otros, deben ser revisados y aprobados por el servidor público designado por el Director General para el manejo de las comunicaciones. En caso de incluir imágenes, estas deben estar definidas en alta resolución, de tal forma que no se vean pixeladas, a no ser que la resolución forme parte de un efecto gráfico intencional.

## 6. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna define las actividades de divulgación de la información al interior de la Entidad. Busca fortalecer los conocimientos de los servidores públicos sobre la misión, visión y responsabilidades institucionales, impulsar el sentido de pertenencia, mejorar las relaciones y la comunicación entre las dependencias y proporcionar una comunicación clara y accesible para los servidores públicos.

La comunicación efectuada a través de la intranet debe tener en cuenta lo previsto en el documento:

- **PUBLICACIÓN EN PAGINA WEB E INTRANET**

Esto se realiza a través de la implementación de los siguientes mecanismos de réplica de la información, los cuales permiten una completa difusión del mensaje a todos los servidores públicos de la Entidad: intranet, correo de comunicaciones “comunicaciones@dni.gov.co”, fondos de pantalla, campañas comunicacionales, reuniones y boletines informativos, los cuales deben ser divulgados por las dependencias cuyos funcionarios no tienen acceso continuo al correo institucional.

A través de la Matriz de Comunicaciones, se identifican los temas que deben ser conocidos por los servidores públicos, las dependencias emisoras, las dependencias receptoras y los canales a través de los cuales se dará a conocer la información, en cuanto a temas de comunicaciones.

### 6.1. Intranet

Para solicitar la publicación de los contenidos en la intranet, se deben seguir los lineamientos emitidos en el documento:

- **PUBLICACIÓN EN PAGINA WEB E INTRANET**

Es importante considerar dentro de los lineamientos de publicación en página Web e Intranet, la previa revisión de la información a publicar por parte de la dependencia requirente, tomando en consideración los lineamientos en materia de seguridad de la información.

### 6.2. Correo Institucional

Para los casos en que las dependencias necesiten enviar información y/o socializaciones a las cuentas de correo electrónico de los servidores públicos de la Entidad, se debe enviar una solicitud de publicación debidamente aprobada por el Director, Subdirector, Jefe de oficina y/o Coordinador de Grupo interno de trabajo, al correo comunicaciones@dni.gov.co, junto con la información a difundir.

El servidor público designado por el Director General para el manejo de las comunicaciones diseña la pieza comunicacional, la cual es publicada en un tiempo máximo de dos (02) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción del requerimiento.

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

Para los casos relacionados con mantenimiento, soporte, caídas de la plataforma tecnológica, entre otros, el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, GOTIC, puede enviar la información sin necesidad de ser revisada y avalada por el servidor público designado para el manejo de las comunicaciones.

**6.3. Campañas de Comunicación**

Las campañas son un conjunto de estrategias comunicacionales ideadas para difundir información de tipo institucional; parten de necesidades particulares de la dependencia o de la Entidad y son lideradas y direccionadas por el servidor público designado para el manejo de las comunicaciones.

En los casos donde la campaña sea propuesta por alguna de las dependencias de la Entidad, las actividades que se deben adelantar son las siguientes:

a) El servidor responsable de la campaña debe enviar la solicitud correspondiente al correo comunicaciones@dni.gov.co.

b) Una vez recibido el requerimiento, el servidor designado para el manejo de las comunicaciones procede a establecer una reunión con la dependencia solicitante, en donde se recopile toda la información de la campaña en referencia a necesidades, objetivos, tiempos, insumos, cronograma.

c) Se genera un plan de trabajo conjunto, mediante el formato:

•  FICHA CRONOGRAMA DE TRABAJO

d) A partir del establecimiento del plan de trabajo y una vez sea presentado el contenido con la información a publicar por parte de la dependencia solicitante, el servidor designado para el manejo de las comunicaciones cuenta con quince (15) días hábiles para presentar la propuesta de la campaña, incluyendo la idea gráfica, al equipo y/o persona responsable de la misma.

Para los casos en donde se requiera efectuar ajustes a la propuesta de la campaña, los tiempos de entrega serán acordados con el responsable de la misma.

e) Una vez estructurada la campaña, antes de ser publicada, debe ser aprobada por el responsable de la dependencia requirente.

f) Una vez finalizada la campaña, se guardará dentro de un repositorio digital, la información que permita generar trazabilidad de las actividades realizadas.

**6.4. Fondo de escritorio para equipos de cómputo**

El fondo de escritorio debe ser igual para todos los equipos de cómputo de la Entidad y debe guardar uniformidad en su presentación. Como canal de comunicación institucional, debe ser utilizado para transmitir mensajes asociados al tema seleccionado, o como complemento de campañas institucionales. Los tiempos de publicación dependerán de las necesidades institucionales.

Las dependencias podrán proponer contenidos, los cuales serán aprobados por el servidor designado por el Director General para el manejo de las comunicaciones y deberán seguir las políticas de seguridad de la información. Una vez aprobados, se solicita a GOTIC su publicación.

En los casos en que el fondo de pantalla no esté siendo utilizado, el servidor público designado por el Director General para el manejo de las comunicaciones, determinará la imagen que debe permanecer publicada.

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

Es importante que los mensajes emitidos mediante estas piezas sean concretos, cortos y claros; su diseño debe ser sencillo y evitar la utilización de colores claros.

**6.5. Reuniones**

Las reuniones se definen como un espacio de comunicación interno dirigido principalmente a informar, capacitar, socializar, asesorar, generar ideas, tomar decisiones y llegar a acuerdos; estas se generan en un ambiente formal, a través de la comunicación participativa. Las reuniones deben propender por:

- Fomentar la comunicación eficaz mediante el diálogo entre los participantes.
- Incentivar el aporte de conocimientos, habilidades y experiencias.
- Propender por un buen ambiente laboral.
- Divulgar y conocer las decisiones que se adoptan internamente.
- Generar compromiso frente a las decisiones que se han tomado.
- Expresar y resolver las inquietudes que puedan surgir por parte de los colaboradores.

Las reuniones se pueden realizar de manera presencial o virtual (videoconferencias), haciendo uso de las herramientas tecnológicas con que cuenta la Entidad. Como constancia de la participación de los diferentes convocados a la reunión, se debe diligenciar el formato:

■ LISTA - REGISTRO DE ASISTENCIA

**7. COMUNICACIÓN EXTERNA**

La comunicación externa corresponde a aquellas actividades de divulgación de información, que permiten generar, mantener y reforzar relaciones entre los grupos de interés. Adicionalmente, los diferentes canales de comunicación implementados permiten que la ciudadanía presente requerimientos a la Entidad, contribuyendo al incremento de la confianza y las condiciones de relación del ciudadano con la administración pública. Esta atención se efectúa mediante los lineamientos establecidos en el documento:

■ ATENCIÓN AL CIUDADANO

La comunicación externa busca dar a conocer a la Entidad, proyectar una imagen favorable, y posicionarla como organismo de seguridad del Estado.

El servidor público designado para el manejo de las comunicaciones, debe apoyarse en el Centro de Protección de Datos, la Oficina Jurídica y el Asesor de Derechos Humanos, cuando así lo requiera, para cualquier tipo de información que deba suministrar y para la coordinación de todo tipo de actividad en la cual se dé a conocer información sobre el funcionamiento y gestión de la Entidad.

A nivel externo y a fin de buscar el posicionamiento y reconocimiento de la Entidad, se han establecido los siguientes canales de comunicación:

**7.1. Comunicación a medios externos (prensa, radio, televisión)**

Cualquier solicitud que se reciba por parte de los medios de comunicación debe ser canalizada a través del servidor público designado para el manejo de las comunicaciones, o por quien el Director General designe. Todas las respuestas o posturas institucionales que se entreguen a medios de comunicación, sin excepción alguna, deben ser emitidas y direccionadas a través del servidor público designado, previa autorización del Director General.

Las solicitudes en mención deben ser gestionadas por el servidor público designado para el manejo

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

de las comunicaciones de manera clara y oportuna. Una vez analizada la solicitud y con previa instrucción y visto bueno del Director General, y si así él lo considera, se procede a emitir respuesta al medio de comunicación solicitante.

En el caso de generarse un encuentro entre el Director General y el medio de comunicación, el servidor público designado para el manejo de las comunicaciones, debe coordinar el espacio, considerando la agenda del Director General.

**Gestión de las comunicaciones en situaciones de crisis**

El Sistema de Seguridad y Salud mediante el Comité Manejo de Crisis, gestiona los canales de comunicación entre los diferentes grupos de trabajo y grupos de interés, mediante un proceso de planeación, generación y divulgación de contenidos e información con el objeto de comunicar de manera satisfactoria, la información de interés general, lo anterior mediante el documento:

- [\[REDACTED\] PLAN DE EMERGENCIAS.](#)

De igual forma, GOTIC establece los lineamientos frente a las comunicaciones necesarias para la administración de crisis en relación con la prestación del servicio de tecnologías y de la información, mediante el documento:

- [\[REDACTED\] PLAN DE CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y DE LA INFORMACIÓN](#)

**7.2. Comunicados de prensa**

Como herramienta de información, posicionamiento institucional, prevención o respuesta ante situaciones de crisis, los comunicados de prensa deben ser contruidos y direccionados únicamente por el servidor público designado para el manejo de las comunicaciones, o por quien el Director General designe mediante acto de delegación o asignación de función. Para su estructuración se debe utilizar el formato:

- [\[REDACTED\] COMUNICADO DE PRENSA](#)

Una vez aprobado por el Director General, y si así él lo considera, el comunicado debe ser enviado a través del correo comunicaciones@dni.gov.co a los grupos de interés y partes interesadas necesarias.

Asimismo, debe ser publicado en la página web www.dni.gov.co, en la ruta: Comunicaciones, Comunicados de Prensa, siguiendo los lineamientos establecidos en el documento:

- [\[REDACTED\] PUBLICACIÓN EN PAGINA WEB E INTRANET](#)

Para la publicación y envío de los comunicados de prensa, se deben seguir las siguientes directrices:

- Los comunicados de prensa sólo pueden ser enviados por parte del servidor público designado para el manejo de las comunicaciones previa autorización del Director General.
- Los comunicados de prensa se envían a quien corresponda, en archivo Adobe Acrobat, con limitaciones de impresión, copia o modificación.
- Luego del envío y publicación del comunicado, se realiza un monitoreo de la noticia en los medios de comunicación que hayan efectuado la socialización del contenido (radio, prensa, internet, revistas, televisión).

Teniendo en cuenta la importancia de mantener una información abierta con los servidores públicos de la Entidad, sobre los escenarios que la afectan en situaciones de crisis, o las situaciones donde se fija una postura frente a temas coyunturales, se crea el formato "Comunicado Interno", el cual tiene

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

como fin, si así el Director General lo dispone, informar sobre las acciones, posturas y/o declaraciones emitidas por parte de la Entidad en referencia a un tema específico:

- [REDACTED] COMUNICADO INTERNO

**7.3. Entrevistas**

Las entrevistas con los medios o la comunicación personalizada se convierte en un instrumento de intercambio de información, cuyas ventajas no pueden sustituirse por otras vías, ni medios técnicos.

El servidor público designado para el manejo de las comunicaciones, debe atender las solicitudes de los representantes de medios de comunicación, ya sea de forma personal, vía telefónica, escrita, e-mail, entre otros.

Cuando se trata de solicitudes de entrevistas en temas relacionados con actuaciones o posiciones de la Entidad, se consulta directamente al Director General para posterior coordinación con el medio de comunicación interesado.

Toda la información entregada a los medios de comunicación, debe ser emitida, coordinada y direccionada por el servidor designado para las comunicaciones, previa aprobación del Director General.

Luego de concertada la entrevista, el servidor público designado para el manejo de las comunicaciones, debe efectuar un seguimiento de la misma, para conocer lo que finalmente fue publicado por el medio de comunicación, a través de un monitoreo de medios.

**7.4. Página web**

La Entidad cuenta con una página Web en el dominio [www.dni.gov.co](http://www.dni.gov.co), en la cual se publica información institucional relacionada con la misión de la institución, su organización, gestión, disposiciones, entre otros, siguiendo los lineamientos previstos en el documento:

- [REDACTED] PUBLICACIÓN EN PAGINA WEB E INTRANET

La información a publicarse en la página WEB e Intranet, debe ser previamente revisada por el responsable del proceso / dependencia, para lo cual debe tener en cuenta las políticas y lineamientos establecidos en materia de seguridad de la información.

Para lograr la accesibilidad en el sitio web de la Entidad y facilitar el acceso a personas en situación de discapacidad visual o auditiva. La Entidad ha dispuesto en la página web el link: [www.dni.gov.co/servicios-de-información/Audio](http://www.dni.gov.co/servicios-de-información/Audio).

**7.5. Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados, mediante los cuales las entidades y los servidores públicos informan y explican de acuerdo al marco de la ley, la gestión que adelantan teniendo en cuenta las responsabilidades a cargo.

El servidor público designado para el manejo de las comunicaciones participa en el proceso de Rendición de Cuentas, el cual debe estar articulado con los lineamientos emitidos por el Director General.

La estrategia, los mecanismos utilizados y las actividades desarrolladas para la ejecución de la rendición de cuentas en la Entidad se describen en el documento:

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

- XXXXXXXXXX **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Entidad asume su compromiso estableciendo un lenguaje claro, entendible, sencillo, establecido por el gobierno nacional en el Documento CONPES 3785 de 2013, que define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.

De igual forma se implementan las orientaciones descritas en la Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, en la que se presentan recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.

## 8. FUENTES DE INFORMACIÓN

La información como base de la comunicación, se estructura en los siguientes elementos:

### 8.1. Información primaria

Se define como aquella información que se obtiene de fuentes externas, con las cuales la organización está en permanente contacto, como son la comunidad, los proveedores, las entidades reguladoras entre otras; y las que tienen relación directa sin un permanente contacto como lo son, aspecto político, económico, social y avances tecnológicos.

La información primaria, debe utilizarse como insumo en el proceso de la planeación, a partir de la identificación de las necesidades de información de los grupos de interés, en:

- Diseño de políticas.
- Diseño y desarrollo de planes de acción.
- Elaboración y ejecución del presupuesto.
- Adopción de instrucciones.
- Diseño de la documentación del Sistema Integrado de Gestión Institucional, SIGI.
- Elaboración y desarrollo de planes informáticos.
- Planeación y desarrollo de eventos.
- Formulación de contratos.

De igual forma debe utilizarse como insumo en el proceso de evaluación de la gestión institucional en:

- Evaluación del Plan Integrado Anual.
- Ejecución presupuestal.
- Revisión de la documentación del SIGI.
- Evaluación de planes informáticos.
- Cumplimiento de metas y objetivos.
- Análisis de eventos desarrollados.

Las fuentes de información primaria identificadas por la Entidad son:

FUENTE	INFORMACIÓN	MEDIO
<b>Agencia Nacional de Defensa Jurídica</b>	Informes, noticias.	Página Web.
<b>Altas cortes (Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado,</b>	Sentencias, fallos, jurisprudencia, conceptos.	Internet.

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

<b>Tribunales y Despachos judiciales)</b>		
<b>Archivo General de la Nación</b>	Resoluciones, acuerdos, circulares.	Página Web.
<b>Central de inversiones s.a.</b>	Sistema SIGA.	Página Web.
<b>Ciudadanía</b>	PQRS.	Página Web, correspondencia, correo electrónico.
<b>Congreso</b>	Leyes.	Diario oficial, internet.
<b>Contaduría General de la Nación.</b>	Normatividad.	Página Web.
<b>Contraloría General de la Republica</b>	Informes.	Página Web.
<b>Departamento Administrativo de la Función Pública</b>	Decretos, resoluciones, directivas, conceptos, circulares, guías, boletines jurídicos, publicaciones, informes.	Página Web.
<b>Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos</b>	Leyes, decretos, resoluciones, anexos técnicos.	Página Web.
<b>Departamento Nacional de Planeación</b>	Circulares, oficios.	Página Web, correspondencia, correo electrónico.
<b>Ministerio de Defensa Nacional</b>	Decretos, resoluciones.	Página Web.
<b>Ministerio de Hacienda y Crédito Público</b>	Decretos, resoluciones, circulares, oficios.	Página Web, correspondencia, correo electrónico.
<b>Ministerio del trabajo</b>	Normatividad.	Página Web.
<b>Órganos de Control</b>	Resoluciones, circulares, informes, oficios.	Página Web, correspondencia.
<b>Presidencia de la República</b>	Leyes, decretos, directivas, informes, oficios.	Página Web, correspondencia, correo electrónico.
<b>Procuraduría General de la Nación</b>	Normatividad.	Página Web.
<b>Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente</b>	SECOP	Página Web
<b>Proveedores</b>	Informes, fichas técnicas, servicios, estudios.	Página Web, correspondencia, correo electrónico.

Tabla 1. Fuentes de información primaria

La obtención de información por algunos de los medios anteriormente mencionados, se detallan en los siguientes documentos adoptados por la Entidad:

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS: Se establecen por parte de la Entidad lineamientos que permitan brindar una adecuada atención a los diversos requerimientos que sean

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

presentados, contribuyendo al incremento de la confianza e imagen de la Entidad, de acuerdo a lo establecido en este documento:

- **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

Normatividad – Normograma: Identificación de todas aquellas disposiciones legales que afectan o competen a la Entidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento:

- **IDENTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACCESO Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES.**

**8.2. Información secundaria**

Conjunto de datos que se originan y/o procesan dentro de la Entidad, provenientes del ejercicio de las funciones asignadas. Las fuentes de información secundaria identificadas en la Entidad son:

<b>FUENTE</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>MEDIO</b>
<b>Dirección Nacional de Inteligencia</b>	Resoluciones, circulares, oficios, comunicados, memorandos, manuales, procedimientos, actas.	Correo electrónico, correspondencia.
<b>Director de Gestión Institucional</b>	Circulares, oficios, comunicados, memorandos, actas.	Correo electrónico, correspondencia.
<b>Oficina de Planeación</b>	Planes, proyectos, informes, actas, memorandos.	Página Web, Correo electrónico, correspondencia.
<b>Oficina de Control Interno</b>	Informes, oficios.	Correo electrónico, correspondencia.
<b>Oficina Jurídica</b>	Conceptos, apoyo jurídico, asesorías, aplicación de normas.	Página Web, Correo electrónico, correspondencia.

Tabla 2. Fuentes de información secundaria

Para la ejecución de las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos de la Entidad, se cuenta con la documentación del SIGI, cumpliendo con los lineamientos descritos en el procedimiento:

- **ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Para lograr un manejo óptimo de los documentos que reposan en la Entidad se cuenta con el Manual de Gestión Documental, en el cual se establecen los lineamientos, principios y procedimientos generales que regulan la administración de los archivos de la Entidad. A su vez cuenta con una herramienta tecnológica que facilita el manejo documental y la comunicación interna.

- **GESTIÓN DOCUMENTAL**

**9. CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS**

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

Las actividades realizadas por los servidores públicos deben cumplir con las directrices emitidas por la Entidad, en particular las establecidas para asegurar el respeto, la protección y garantía de los Derechos Humanos, en concordancia se debe tener en cuenta lo previsto en el documento:

- [REDACTED] POLÍTICA INSTITUCIONAL DE DERECHOS HUMANOS

Así mismo, se deben aplicar las directrices emitidas en materia de:

- [REDACTED] GESTIÓN DOCUMENTAL
- [REDACTED] SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**10. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- [REDACTED] ATENCIÓN AL CIUDADANO
- [REDACTED] IMAGEN INSTITUCIONAL
- [REDACTED] SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- [REDACTED] GESTIÓN DOCUMENTAL
- [REDACTED] PUBLICACIÓN EN PAGINA WEB E INTRANET
- [REDACTED] ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES
- [REDACTED] LISTA - REGISTRO DE ASISTENCIA
- [REDACTED] COMUNICADO DE PRENSA
- [REDACTED] COMUNICADO INTERNO
- [REDACTED] ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS
- [REDACTED] PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
- [REDACTED] ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
- [REDACTED] IDENTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACCESO Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES.

**11. ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de comunicaciones

Control de cambios

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> [REDACTED] <b>Cargo:</b> [REDACTED] <b>Fecha:</b> 23/Feb/2021	<b>Nombre:</b> [REDACTED] <b>Cargo:</b> [REDACTED] <b>Fecha:</b> 20/May/2021  <b>Nombre:</b> [REDACTED] <b>Cargo:</b> [REDACTED] <b>Fecha:</b> 24/May/2021  <b>Nombre:</b> [REDACTED] <b>Cargo:</b> [REDACTED] <b>Fecha:</b> 28/May/2021	<b>Nombre:</b> Rodolfo Enrique Amaya Kerquelen <b>Cargo:</b> Director General <b>Fecha:</b> 04/Jun/2021

**DOCUMENTO VIGENTE**

Clasificación: Restringido

Vigencia: A partir del 04-06-2021

Fecha de extracción del documento del sistema SIGI: 19-08-2021

VP-025-2021

**Nombre:** [REDACTED]

**Cargo:** [REDACTED]

**Fecha:** 28/May/2021

**Nombre:** [REDACTED]

**Cargo:** [REDACTED]

**Fecha:** 30/May/2021

**Nombre:** [REDACTED]

**Cargo:** [REDACTED]

**Fecha:** 03/Jun/2021

Reproducción y divulgación Prohibidos