

MATRIZ DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	06
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	09/03/2026
PÁGINA	1 de 5

PROCESO O SUBPROCESO	¿QUÉ COMUNICA?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	¿A QUIÉN LO COMUNICA?	¿CÓMO LO COMUNICA?	¿CUÁNDO?
JUNTA DIRECTIVA	Aprobación de propuesta y/o decisiones sobre inversión	Miembros junta directiva	Gerente General	A través de la las secciones de junta directiva	Cuando se requiera
GERENCIA GENERAL	Direccionamiento estratégico	Gerente General	Líderes de proceso	Comité de Gerencia	Periódicamente
	Política y objetivos del sistema de gestión		Todo el personal	Comité de Gerencia-socializaciones, inducciones, reuniones, pantallas, correo electrónico.	
	Novedades sobre la operación		Líderes de proceso de cargos estratégicos, misionales y de apoyo	Verbal	
	Requisitos legales		Líderes de proceso	Escrito- correo electrónico.	
GESTIÓN HUMANA	Procedimientos de Gestión Humana	Director de Gestión Humana	Líderes de procesos	Escrito	Cuando se requiera
	Situaciones e informes administrativos de personal	Director de Gestión Humana	Líderes de proceso y personal involucrado	Escrito y/o verbal	
	Indicadores de gestión		Gerente General Gerente Corporativo de Gestión Humana		
GESTIÓN DE OPERACIONES	Situaciones e informes operativos	Director de Operaciones	Gerente General Director de Mercado regulado Personal operativo a cargo	Escrito y/o verbal	Cuando se requiera
	Jornadas de socialización Jornadas de recolección de inservibles Eventos Charlas de educación ambiental	Gestor Social Auxiliar de gestión social	Director de operaciones Usuarios	Llamada, correo electrónico	Mensual y cuando se requiera
MANTENIMIENTO	Novedades y estado de flota vehicular	Director de mantenimiento	Gerente General Director de Operaciones Coordinación administrativa	Escrito y verbal	Periódicamente
	Reporte de facturación	Coordinador de facturación	Gerencia General Dirección de Mercado regulado	Informe de facturación mensual	Mensual

MATRIZ DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	06
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	09/03/2026
PÁGINA	2 de 5

FACTURACIÓN			Facturador conjunto Recaudo y cartera Entes públicos y regulatorios		
	Factura	Coordinador de facturación	Clientes y usuarios	Factura impresa o digitalizada	De acuerdo a ciclos de facturación.
GESTIÓN DE CALIDAD	Estado del Sistema de Gestión	Coordinador de sistemas de gestión	Gerente General Director Nacional de Sistemas de Gestión Todos los procesos	Escrito	Cuando se requiera
	Auditorías Internas y externas	Coordinador de sistemas de gestión	Gerente General Todos los procesos	Escrito	
	Cambios y actualizaciones de los documentos	Coordinador de sistemas de gestión	Todos los procesos internos	Correo electrónico.	Periódicamente
	Indicadores de gestión	Coordinador de sistemas de gestión	Todos los procesos internos	Correo electrónico.	
	Resultados de auditoría y planes de mejoramiento	Coordinador de sistemas de gestión	Todos los procesos internos	Correo electrónico.	
VENTAS	Resultado de vinculaciones	Director de ventas	Gerente General	Correo electrónico y/o presencial	Mensual y cuando se requiera
	Resultado de ventas de servicios especiales	Director de ventas	Gerente General	Correo electrónico, verbal o físico	
	Solicitud de servicios especiales	Director de ventas	Director de operaciones	Correo electrónico, verbal o físico	
RECAUDO Y CARTERA	Informe de cartera vencida y corriente Cartera de facturación directa, conjunta y subsidios	Director Mercado Regulado Jefe Nacional de Cartera	Gerente General Director de Mercado regulado Lideres de proceso	Correo electrónico o físico Comité de gerencia	Cuando se requiera
	Informe de aplicación de pagos	Auxiliar de cartera y recaudo	Director de Mercado Regulado Jefe Nacional de Cartera	Correo electrónico o físico	
	SalDOS pendientes	Auxiliar de cartera	Clientes	Correo electrónico o físico	
	Pagos recibidos en bancos	Tesorero	Analista Financiero Contador	Correo electrónico o físico	Cuando se requiera

MATRIZ DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	06
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	09/03/2026
PÁGINA	3 de 5

FINANCIERA	Informe de pagos realizados	Tesorero	Gerente General Coordinador de compras	Correo electrónico	
COMPRAS	Evaluación de proveedores	Coordinador de compras	Proveedores Líderes de proceso	Correo electrónico	Anual
	Reporte de órdenes de compras	Coordinador de compras	Gerente General Proveedores	Físico - Correo electrónico	Cuando se requiera
ALMACÉN	Recibido de mercancía	Coordinador de almacén	Coordinador de Compras y proceso solicitante	Correo electrónico, verbal o físico	Cuando se requiera
SERVICIO AL CLIENTE	Informe de PQR	Coordinador de servicio al cliente	Gerente general Líderes de proceso	Correo electrónico	Cuando se requiera
	Repuestas de PQR		Usuarios	Físico – Correo electrónico	Periódico
	Encuesta de satisfacción		Todos los procesos	Correo electrónico	Anual
JURIDICO	Normatividad legal vigente y aplicable	Asesor jurídico	Todos los procesos internos	Correo electrónico, verbal o físico	Cuando se requiera
COMUNICACIONES	Comunicados: nuevos ingresos, logros, directrices de los procesos, eventos internos.	Comunicadora	Todos los procesos	Email de comunicaciones	Cuando se requiere
	Campañas y eventos	Comunicadora	Todos los procesos	Email/Grupos de WhatsApp/Pantallas digitales/Físico	Cuando se requiere
	Informe de redes sociales	Comunicadora	Director nacional de Comunicaciones	Email	Mensual
	Comunicados de prensa sobre: jornadas de gestión social/operativos/contingencias /temas de facturación/iniciativas/siniestros viales	Comunicadora		Email Base de datos de periodistas	Cuando se requiere

MATRIZ DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	06
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	09/03/2026
PÁGINA	4 de 5

	Publicidad en medios: cuñas radiales/piezas/material audiovisual	Comunicadora	Medios de comunicación	Radio/Televisión/Prensa/Web/Redes sociales	Cuando se requiere
	Declaraciones a medios de comunicación	Voceros: Gerente General Director de operaciones	Usuarios y público de interés	Radio/Televisión/Prensa/Redes sociales	Cuando se requiere
	Contenidos para página web: tarifas, cronogramas de servicios, contrato de condiciones uniformes/datos de contacto/comunicados de prensa/servicios	Comunicadora	Usuarios y público de interés	Página web	Mensual y/o cuando se requiera
	Contenidos para redes sociales: fechas ambientales y especiales/ Operativos diarios/Jornadas de Gestión Social/Iniciativas/Jornadas interinstitucionales	Comunicadora	Usuarios y público de interés	Redes sociales	Diario y/o cada vez que se requiera
DISPOSICIÓN FINAL	Capacidad remanente Vida útil de relleno sanitario Indicadores de gestión	Director de Disposición final	Gerente general Líderes de proceso Autoridades ambientales	Correo electrónico Físico	Cuando se requiera
SST	Comités: COPASST, COCOLA y Comité vial	Coordinador SST	Todos los procesos	Correo electrónico Cartelera digital Inducciones	Cada 2 años o cuando se requiere
	Plan anual de trabajo de SG-SST	Coordinador de SST	Gerencia General	Informe	Anualmente
	Plan de emergencias y simulacros	Coordinador de SST	Todos los procesos o interesados	Capacitaciones	Anualmente

MATRIZ DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	GGE-OD-14
VERSIÓN	06
FECHA EMISIÓN	18/01/2018
FECHA ACTUALIZACIÓN	09/03/2026
PÁGINA	5 de 5

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	18/01/2018	Coordinador de calidad	Creación del documento.
2	21/05/2021	Coordinadora de sistema de gestión	Ajuste general
3	14/05/2024	Comunicadora	Inclusión de la columna ¿Cuándo?, ajuste en los cargos y proceso, así como las actividades descritas.
4	26/06/2024	Coordinadora de sistema de gestión	Cambio de logo corporativo
5	28/08/2025	Coordinadora de sistema de gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social
6	9/03/2026	Comunicadora	Ajuste en cargos, procesos y documento en general.

Elaboró: Comunicadora	Revisó: Coordinadora Sistemas de Gestión
Aprobó: Gerente General	

COPIA CONTROLADA SI ☒ NO