

TRD 110-28-07



INSTITUTO MUNICIPAL DE REFORMA URBANA Y DE
VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE YUMBO - IMVIYUMBO

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES

2023

Oficina Asesora de Planeación
Proceso Gestión de Comunicaciones y Divulgación Pública
MARZO 2023

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</p> <p>PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES</p> | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 1 de 36 | |

CONTENIDO

1. MARCO GENERAL
2. MARCO NORMATIVO
3. OBJETIVOS
4. CONCEPTOS GENERALES
5. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
6. COMUNICACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
7. COMUNICACIÓN INFORMATIVA
8. INTERACCIÓN EN LINEA
9. CONCLUSIONES
10. PRESUPUESTO 2022
11. ANEXOS
12. APLICACIÓN DE ENCUESTA

| | | | | |
|---|--|------------|-------------------|---|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | Fecha: | 06/03/2023 | Página 2 de 36 | |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | | |

1. MARCO GENERAL

Un Plan de Comunicaciones para una organización descentralizada de carácter pública del orden territorial, como es el caso del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, debe fomentar el flujo continuo de comunicación con entes públicos que influyen en la ejecución de los procesos institucionales.

Mediante la comunicación se puede crear un canal que permita reducir la brecha existente entre el Estado local y la comunidad. Es la comunicación el proceso que permite conocer la misión de la función pública y su aplicación.

Es por eso, que a nivel nacional se ha establecido un marco general (Ley 1712 de 2014, Ley Nacional de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) busca fortalecer la comunicación organizacional garantizando la producción, circulación y socialización de la información de las entidades del Estado hacia sus diferentes grupos de interés, que enriquece y desarrolla la rendición de cuentas ante la comunidad.

Esta norma se articula con elementos que buscan la eficiencia y optimizar procesos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su quinta dimensión "Información y Comunicación"; con el "Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades del Estado (MCPOI), y con la estrategia Gobierno Digital.

Se pretende que el presente Plan se enmarque dentro de estos referentes y de los lineamientos de la Alcaldía Municipal de Yumbo, al igual que las políticas internas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (establecidas en el Plan Estratégico 2020 - 2023) de IMVIYUMBO, y de la caracterización de su Proceso de Gestión de Comunicación y Divulgación Pública; para que sea la hoja de ruta que posicione la identidad Institucional de esta organización informando de la labor permanente del Instituto, creando espacios y canales pertinentes para el realce de sus valores.

El Plan de Comunicaciones establece especificaciones que contribuyen al posicionamiento, fortalecimiento e intercambio de información misional de IMVIYUMBO con la comunidad yumbeña y sus demás públicos objetivos.


| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 3 de 36 | |

Dentro de este Plan de Comunicaciones se consideran tres campos de actuar: "Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Rendición de Cuentas a la comunidad". Se detallan a continuación:

- **Comunicación Organizacional:** Permite garantizar la buena organización y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para cumplir con los objetivos misionales de la Entidad.
- **Comunicación Informativa:** Busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen; es allí donde se interactúa con los medios de comunicación.
- **Rendición de Cuentas a la Sociedad:** Es complementaria a la que se da a los organismos de control, y está dirigida a que el ciudadano pueda hacer un seguimiento a la gestión realizada por IMVIYUMBO.

2. MARCO NORMATIVO

- **Artículo 209 de la Constitución Nacional de 1991.** "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".
- **Ley 1341 de 2009 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- **Ley 1712 de 2014.** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 648 de 2017.** "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 4 de 36 | |

- **Decreto 1499 de 2017.** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIONES

a. Objetivo general

Elaborar un Plan de Comunicaciones que le permita al **Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO**, comunicar sobre sus distintos procesos, posicionando y fortaleciendo su imagen institucional ante sus públicos objetivo –grupos de valor- (internos y externos), así como de mantener un continuo proceso de rendición de cuentas y la estrategia de Gobierno Digital.

b. Objetivos específicos:

- Definir conceptos propios de un Plan de Comunicación
- Proponer lineamientos de comunicación tanto externos como internos con criterios de claridad y responsabilidad en la emisión de los mensajes corporativos orientados a cerrarle el paso a los rumores que se suscitan por falta de comunicación.
- Divulgar la gestión que adelanta IMVIYUMBO, como base de la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligación a brindar información.
- Promover la utilización adecuada y responsable de los canales de comunicación externos e internos por parte de los servidores públicos adscritos a la oficina de comunicaciones y divulgación pública de IMVIYUMBO para lograr amplia cobertura y participación.

4. CONCEPTOS GENERALES

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 5 de 36 | |

Antes de proponer una estrategia general de comunicación para una entidad, se hace necesario aclarar algunos conceptos de los que no se debe prescindir cuando de informar, divulgar y comunicar se trata.

Comunicación: la comunicación ha dejado de entenderse como ese simple esquema emisor-receptor con un código en común y un canal, más que una herramienta, es un proceso social en sí misma, que adhiere alcances democráticos (quién logra comunicar adquiere participación) y en la calidad de vida (quién participa logra equidad al poner sus puntos de vista, visión y cultura en igualdad con los demás).

Esta distinción enriquece sus campos de estudio y de acción, definiendo metodologías propias, diferentes a las del periodismo.


Comunicación Pública: En su significado moderno extendido, en este espacio se designan principalmente los canales y las redes de comunicación masiva, así como el tiempo y el espacio reservados en los medios para la atención de temas de preocupación pública en los temas que tengan que ver con IMVIYUMBO.

Comunicación interna: Se habla de comunicación interna para referirse a los canales y mecanismos de información que existen dentro de la institución y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, en sus diversos departamentos o modalidades organizativas. En eso se distingue de la comunicación externa, que es aquella que va desde la organización hacia el mundo externo.

Comunicación externa: La comunicación externa hace referencia a la información que se emite en medios o plataformas digitales establecidas en la entidad, mediante boletines de prensa o publicidad, las nuevas tecnologías han abierto la puerta a una variedad mucho más amplia de herramientas o canales para mantener el flujo de información externo.

Divulgación: Este término se "refiere al acto de divulgar, de dar a conocer algo y hacerlo por lo tanto público, que un conocimiento sea propagado, divulgado"¹. Se contrapone al monopolio de la información de las entidades u organizaciones y permite a la sociedad

¹ Tomado de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/divulgacion.php>

| | | | | |
|---|--|------------|-------------------|---|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | Fecha: | 06/03/2023 | Página 6 de 36 | |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | | |

recibir diferente tipo de datos de carácter científico, público, de manera organizada.

Sobre lo organizacional: Se llega entonces al concepto de organización, “un sistema operacional de papeles desempeñados por personas y constituido por estructuras de valores, de informaciones, de recursos y de decisiones, con el fin de lograr determinado objetivo”².

Cultura: Según Horacio Andrade (1996), es la manera cómo actúan los integrantes de un grupo o sociedad (en este caso de una organización), que tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos.

Una cultura es funcional cuando; permite a la organización alcanzar su misión y cumplir sus metas, motiva y compromete a sus integrantes para la integración y mejoramiento del ambiente del clima laboral. Lo que las organizaciones deciden, planifican y realizan sólo adquiere sentido, significado y valores cuando lo comunican.

Así llegamos a una distinción de lo que la Entidad (Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo) requiere comunicar a públicos internos, y públicos externos. Los públicos deben entenderse como grupos específicos, con características comunes, con los cuales la organización mantiene intereses (grupos de valor).

Las PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

5. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Se entiende la comunicación organizacional como el campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la coherencia, alcanzar la misión y cumplir las metas de las entidades articulando principios y acciones.

² Simposio latinoamericano de comunicación organizacional. Roberto Porto Simoés. Pág. 6

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 7 de 36 | |

5.1. Lineamientos Institucionales

Por el momento se identifican como públicos internos, los empleados y contratistas de IMVIYUMBO. A quienes hay que informar de manera oportuna y eficaz las actividades lideradas y apoyadas por la Entidad, así como toda la información que se considere relevante para el desarrollo del plan de trabajo de los distintos procesos.

En IMVIYUMBO la comunicación interna regularmente toma forma por medio de circulares, resoluciones, informes de gestión, solicitudes, actas, procedimientos de los distintos procesos, planes, formatos, manuales, grupo institucional de WhatsApp y boletines.

El boletín es una pieza de comunicación con lenguaje noticioso, herramienta ideal para difundir acciones de relevancia Institucional que regularmente no son de interés para medios de comunicación o para la comunidad.

Su contenido puede derivar de información contenida en alguna de las formas mencionadas anteriormente o pueden surgir de otro tipo de fuentes internas (Gerente o líderes de procesos); y se envía a una base de datos que recoge los correos electrónicos y números telefónicos, de los funcionarios caracterizados como público interno y/o por medio de una red digital interna.

Se refuerza la información interna con un diseño y fotografía atractiva del boletín, su impresión y posición en las **carteleras disponibles** en las instalaciones de la Institución. No se descarta que alguna información interna pueda ser útil para los medios de comunicación impresos, radiofónicos e incluso publicarse en la página web institucional o en las diferentes redes sociales.

La página de inicio de los exploradores de los computadores será la **página Web Institucional**, para que así los funcionarios se enteren y estén al día con las noticias relacionadas con IMVIYUMBO.

Teniendo en cuenta, que la comunicación verbal predomina entre los funcionarios de IMVIYUMBO, y que aún persiste falta de claridad respecto a la misión de esta organización, además que un conocimiento amplio de los distintos procesos facilita una atención a la cliente efectiva, se recomienda realizar las siguientes acciones con contratistas y empleados:

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 8 de 36 | |

- **Capacitación**, dirigido a especialmente al personal de la recepción y ventanilla única, donde se explique detalladamente la función de IMVIYUMBO, sus diferentes programas y/o proyectos de vivienda en los que participa para dar cumplimiento a su Plan Institucional.
- **Capacitación en atención al cliente.**
- **Socialización trimestral interna de gestión.**
- **Actividades para el mejoramiento de la comunicación interna.**

Aplicación de encuestas de satisfacción en la ventanilla de atención para medir la calidad de este servicio y tomar las acciones correctivas a que haya lugar.

La falta de coordinación y puntualidad en la entrega de informes entre los distintos procesos es una debilidad, por lo que la comunicación en este sentido es calificada como retrasada y confusa, afectando las actividades diarias. Se realizan las siguientes recomendaciones para que se permita un flujo claro y constante de la información, para superar esta debilidad:

Creación de una **agenda institucional** que dé cuenta de un cronograma de actividades anual según el Plan de Acción.

Es obligación de la Entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública que se genera en IMVIYUMBO según lo regula la Ley 1712, para lo cual se elaborará y actualizará la **matriz de los contenidos a publicar en el sitio web Institucional** definiendo tipo de información, responsables y tiempos.

En articulación con ese derecho de la comunidad de acceder a la información pública de la que dispone IMVIYUMBO, se dispondrá el acceso a estos canales virtuales: correo electrónico, página web y cuenta en la red social Facebook, además de la creación de un canal de YouTube y una cuenta de Instagram.

- **Recepción y Trámites de PQRSD:** Todas las PQRSD recibidas por medios electrónicos (redes sociales, pagina web y correo electrónico) se direccionarán al correo institucional pqrs@imviyumbo.gov.co, quien es administrado por el proceso de gestión gerencial en responsabilidad de la secretaria de gerencia.

| | | | |
|---|--|-------------------|----------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | Fecha: | 06/03/2023 | |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 9 de 36 |

- **Formato Divulgación de Actividades de Gestión e Información de Transparencia Pública:** además de solicitar apoyo para registro y difusión de actividades de gestión, este formato³ evidencia el cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712-2014).
- Para medir el impacto de los recursos utilizados en la comunicación organizacional e informativa, así como de las acciones correctivas que se lleguen a tomar, se aplicará cada dos años la **encuesta Diagnóstico de la Comunicación Interna**.


MEJORAS A TENER EN CUENTA

| COMPONENTE | DEBILIDAD | ACCIÓN |
|---------------------------------|--|---|
| Conocimiento Misional | Falta de conocimiento misional, ausencia de política para atención al ciudadano. | Capacitación en función de IMVIYUMBO en proyectos, creación de la política y manual para atención al ciudadano. |
| Conocimiento Misional | Falta de conocimiento misional | Socialización trimestral de gestión. |
| Servicio al Cliente | Percepción de la calidad de la información. | Aplicar encuesta de satisfacción al cliente |
| Comunicación entre los procesos | Comunicación retrasada | Creación de agenda institucional-cartelera y cronogramas actualizados de las actividades de la entidad. |

6. COMUNICACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La comunicación es una herramienta indispensable y efectiva para promover el sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo SG-SST, pues con su correcta aplicación se puede lograr conectar con el empleado y conducirlo hacia la práctica de un

³ Ver anexo 2: formato Divulgación de Actividades de Gestión e Información de Transparencia Pública

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 10 de 36 | |

comportamiento seguro en aras de mitigar los peligros y riesgos de la entidad, por lo tanto genera actividades que están orientadas a informar, difundir y sensibilizar los conceptos, políticas y demás temas del sistema de gestión por parte de la seguridad y salud en el trabajo.

Mecanismos del SG-SST y comunicaciones

- Socializar las políticas, los objetivos, roles y responsabilidades de los diferentes niveles de la entidad, promoción y prevención de peligros y riesgos en los diferentes medios físicos de información en SG-SST.
- Generar contenido virtual mediante grupos de WhatsApp, correos electrónicos institucional, que divulguen información de seguridad y salud en el trabajo, SG-SST.
- Instalar en puntos estratégicos de la entidad, señaléticas con información relativa a la seguridad y salud en el trabajo.

7. COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Se entiende la comunicación informativa como el campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que todas las entidades se expresen frente a la sociedad, designando canales y redes de comunicación masiva para la atención de temas de preocupación pública general que estén a cargo de IMVIYUMBO.

7.1. Lineamientos Institucionales

Se identifican como públicos externos los medios de comunicación masiva, los mediadores sociales, que son entidades con un público propio como las asociaciones ciudadanas legalmente constituidas, juntas de acción comunal, juntas de propietarios y demás grupos significativos que tengan en su campo de acción relación con IMVIYUMBO (grupos de valor); así como la población del municipio de Yumbo en general.

En cuanto a los medios de comunicación, el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para entidades del Estado (MCPOI) los define como los encargados de “deliberar de manera pública y colectiva acerca de los temas que afectan e interesan a la sociedad”.

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 11 de 36 | |

Hace referencia a los medios locales como aquellos que “se caracterizan por su potencial de proveer escenarios de encuentro social, proveer a la comunidad de contenidos de utilidad social, posibilitan otras estéticas y modos de expresión más cercanos a las comunidades”.

El carácter público de la política de vivienda municipal a cargo de IMVIYUMBO requiere de un flujo constante de comunicación con estos medios. La forma de hacerlo dependerá si son actividades regulares establecidas en el Plan de Acción, o si son noticias que deriven del desarrollo de los procesos misionales, aunque no se encuentren previstas en estos documentos.

Se establecerá un boletín que se denominará, **boletín de gestión institucional**, este **no** tendrá periodicidad definida y rendirá información sobre el avance en el Plan de Acción, cubrimiento de eventos o noticias que surjan como respuesta a las inquietudes de los usuarios. Será enviado a bases de datos de periodistas, funcionarios, asociaciones y demás partes interesadas. Se publicará impreso en la cartelera de IMVIYUMBO y de otras instituciones si así se requiere.

Además, deberán publicarse en la página Web del Instituto, para garantizar “el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, datos abiertos y gestión en general⁴”

Las redes sociales: deben reforzar este proceso, especialmente porque son espacios dónde se puede retroalimentar de manera ágil con los receptores del mensaje, o con los usuarios de IMVIYUMBO. Según lo explica el Ministerio de las TIC (en su Manual Estrategia de Gobierno Digital), Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015, es el medio adecuado para que la Entidad implemente acciones de promoción dirigidas a los usuarios, en donde se den a conocer:

- Los servicios implementados y los cambios realizados.
- Los espacios de participación.
- La oferta de información disponible en el sitio web.
- Los conjuntos de datos abiertos disponibles.

⁴ Manual Gobierno en Línea pág. 22

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 12 de 36 | |

Para esto se utilizará una cuenta oficial en la red social Facebook, además de la creación de una cuenta en Instagram y de un canal de YouTube y en la medida que la interacción con el público lo requiera, se considerará la apertura de cuentas en otras redes.

La administración de estas redes se enmarca dentro de los parámetros para instituciones descentralizadas municipales establecidos por la circular 101.1.06-5 del 2 de agosto de 2017, emitida por la Alcaldía de Yumbo y que establece directrices para etiquetas, menciones, publicación de videos, manejo de post y transmisiones en vivo.

Respecto al **cubrimiento de eventos** se debe contar con equipos adecuados y el personal suficiente, así mismo con el **software requerido para el diseño y edición de piezas informativas** que den cuenta de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo (descritos en el documento SIGI).

Así como se definió en la **política institucional de comunicaciones de IMVIYUMBO**, los comunicados representan la opinión o posición de la entidad en relación a un hecho o situación concreta, su elaboración y difusión son información oficial que también debe desestimular los rumores que entorno al Instituto puedan surgir. Será firmado por la Gerencia.

El diseño del material POP (Point Of Purchase-Punto de Compra), la publicidad exterior y la comunicación externa en general que se mantenga (**vallas, plegables, boletines, etc.**) seguirá los lineamientos del Manual de Identidad Visual Corporativa de la Alcaldía Municipal de Yumbo que unifica los parámetros de la imagen visual corporativa del municipio.

La elaboración e impresión de este y otro tipo de piezas publicitarias, realización de producciones audiovisuales, y la promoción en redes sociales, medios de comunicación, obedecerá a los criterios que la Gerencia y el Proceso de Comunicación y Divulgación Pública definan en atención a las necesidades informativas y a los recursos financieros disponibles.

8. INTERACCION EN LINEA.

Este componente de la Estrategia Gobierno Digital promueve la puesta en marcha de servicios de consulta digital y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, comprende las herramientas de comunicación de doble vía entre

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 13 de 36 | |

los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas con los que tenga interacción IMVIYUMBO.

Las instituciones públicas deben construir los Instrumentos de Gestión de la Información, como lo establece la Ley de Transparencia (artículo 13) y el decreto 1085 de 2015. Para esto IMVIYUMBO deberá desarrollar una metodología y un plan de trabajo que le permita la identificación, construcción y elaboración de las herramientas necesarias para la gestión de Información pública siguiendo la metodología planteada en la guía de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (disponible en: http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf).

Consolidado este plan, se publicará en el portal de datos abiertos del Estado colombiano (www.datos.gov.co) el registro de activos de información y la información clasificada reservada.

En este mismo sentido de garantizar reciprocidad con la ciudadanía, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, establece que se debe “habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica (página web), disponer de opciones de consulta interactiva de información y de soporte en línea, así como activar espacios electrónicos para interponer peticiones y un sistema integrado de PQRSD”

Es por eso que se tiene que generar un soporte informático para que las PQRSD interpuestas en el sitio web, el correo institucional o vía Facebook se articulen con los actuales procesos de recepción de correspondencia externa de la Entidad, para que se garanticen el seguimiento y las respuestas oportunas a los usuarios

Para medir el impacto de los medios utilizados en la comunicación informativa, así mismo para orientar los recursos establecidos para la divulgación externa, se aplicará anualmente la encuesta de efectividad de la comunicación en los sitios donde se desarrollen proyectos de vivienda o vía telefónica de una base de datos de beneficiarios, analizando la información obtenida y tomando acciones correctivas si se requieren.

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 14 de 36 | |

| MEJORAS A TENER EN CUENTA | | |
|----------------------------------|---|---|
| COMPONENTE | DEBILIDAD | ACCIÓN |
| PQRSD | CONTROL A PQRSD VIRTUALES | SOPORTE INFORMÁTICO QUE SE ARTICULE CON PQRSD FÍSICAS |
| RECURSOS | PRESUPUESTO PARA PUBLICACIONES | DESTINAR PARTIDA PARA IMPRESIONES Y PUBLICACIONES |
| MEDICIÓN DEL IMPACTO | NO SE MIDE IMPACTO DE MEDIOS UTILIZADOS | APLICAR CADA DOS AÑOS ENCUESTA EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN |

9. CONCLUSIONES

- La ejecución de este plan propone estrategias, medios y recursos que contribuyen al cumplimiento del marco legal establecido para la comunicación pública en las entidades del Estado, así mismo al fortalecimiento la imagen institucional y a la socialización de información con distintos públicos de interés (grupos de valor).
- Este Plan está sujeto a variaciones según lo dispongan las referencias normativas, los diagnósticos y las mediciones de impacto que se realicen con los distintos usuarios.
- La mejor forma de entender este documento es como una hoja de ruta que se puede enriquecer constantemente.


10. PRESUPUESTO PROCESO DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN PÚBLICA IMVIYUMBO (Anexo 1)

En este apartado se referencian los aspectos más significativos relativos al presupuesto que requiere el plan de comunicación del Instituto para el periodo enero-diciembre de 2023, conforme a las necesidades identificadas en el desarrollo de la labor de comunicaciones y divulgación pública.

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 15 de 36 | |

PRESUPUESTO COMUNICACIONES 2023

| HERRAMIENTA | DETALLES | CANT. | SUBTOTAL |
|--------------------|--|--------------|--------------------------|
| Sistemas | Renovación del equipo de computo asignado a la oficina de comunicaciones, con amplia capacidad de almacenamiento para fotos, videos y documentos, así como programas avanzados de edición de video y diseño grafico. | 1 | \$6.000.000 mil |
| Fotografía y Video | Celular de alta gama para registro de video y manejo de redes sociales (Iphone 13) | 1 | \$4.600.000 mil |
| Fotografía y Video | Adquisición de un trípode para cámara y celular que permita la estabilidad de imagen para grabaciones. | 1 | \$450.000 mi |
| Fotografía y Video | Implementación de almacenamiento de información y formatos audiovisuales de alta resolución (disco duro) | 2 | \$800.000 mil |
| Fotografía y Video | Tarjetas de almacenamiento y captura (SD 32GB) | 2 | \$140.000 mil |
| Fotografía y Video | Lector de memoria | 2 | \$100.000 mil |
| Fotografía y Video | Luz portátil | 1 | \$130.000 mil |
| Fotografía y Video | Baterías adicionales de cámara fotográfica | 2 | \$180.000 mil |
| Fotografía y Video | Maletín fotográfico para traslado de equipos y protección. | 1 | 250.000 mil |
| Impresos | Boletines Institucionales a full color tamaño carta a 2 paginas. Carpetas Institucionales para tema: Resolución de Adjudicación de Subsidios Folletos Institucionales (Inducciones e Información para usuarios) e Invitaciones Institucionales | | \$500.000 mil |
| Publicidad | Promoción en redes sociales como Facebook e Instagram de publicidad de la entidad (Publicaciones pagadas). | 40 | \$500.000 mil |
| | | TOTAL | \$ 13.650.000 mil |

| | | | | |
|---|--|-------------------|--------|-----------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | Código: PL-GCD-01 | | |
| | | Versión: | 6 | |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | | | Página 16 de 36 |

OBSERVACIONES: Valores ajustables según el mercado. Se requiere Chaleco y carnet Institucional para responsable proceso Comunicaciones y Divulgación Pública marcado con logos institucionales.

11. OTROS ANEXOS






INSTITUTO MUNICIPAL DE REFORMA URBANA Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE YUMBO

[INICIO](#) •
 [IMVIYUMBO](#) ▾ •
 [GERENCIA](#) ▾ •
 [NORMATIVA](#) ▾ •
 [PROGRAMAS MISIONALES](#) ▾ •
 [INFORMES](#) ▾ •
 [ATENCIÓN AL CIUDADANO](#) ▾ •
 [GESTIÓN JURÍDICA](#) ▾

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Líneas fijas **602 695 5677 - 78 - 79**
 Correo Electrónico
pqrs@imviyumbo.gov.co





PQRS Y RADICACIÓN

TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL

NOTICIAS



ASÍ VAMOS IMVIYUMBO
 11/02/2022 • by admin • Noticias | Edit
 ASÍ VAMOS con la construcción del tramo 1 del Proyecto Parque Lineal Rio Yumbo, ubicado en la carrera 2 entre calle 1 y calle 4 del barrio Belalcázar. Es ...

[Read More](#) →



CONTINUAMOS CONSOLIDANDO PROYECTOS
 11/02/2022 • by admin • Noticias | Edit
 El Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo, IMVIYUMBO, continua consolidando proyectos para la transformación y crecimi ...

0 [Read More](#) →



ENTREGA PARQUE RECREO DEPORTIVO GUADALUPE
 05/02/2022 • by admin • Noticias | Edit
 El parque Recreo Deportivo Guadalupe, es un proyecto que está articulado al Eje Saludable y el Eje Seguro de la Administración Creemos en Yumbo, que contribuy ...

0 [Read More](#) →



El Alcalde Jhon Jairo Santamaría Paríotmo y el Consejo de IMVIYUMBO Lineal Urbano Urbano, se complacen en invitar a toda la comunidad.

AL ACTO DE INAUGURACIÓN DEL PARQUE RECREO DEPORTIVO GUADALUPE
 Fecha: Sábado 05 de febrero de 2022
 Lugar: Calle 13 DN entre carrera 14n y carrera 15n Barrio Guadalupe
 Hora: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.



02/02/2022 • by admin • Noticias | Edit
 Este sábado 05 de febrero a partir de las 9:00 am, se realizará la entrega del Parque Recreo Deportivo del barrio Guadalupe, de manos de nuestro alcalde Jhon ...

0 [Read More](#) →

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 17 de 36 | |

12. PROPUESTA DE ESTRATEGIA COMUNICATIVA 2022-2023

CONTEXTO ACTUAL

La forma de comunicación por la influencia de las tecnologías de la información ha cambiado y el contacto virtual se aceleró con la pandemia; sin embargo, Yumbo es un municipio con un gran porcentaje de familias que no tienen internet, el principal requisito para acceder a datos constantemente.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante determinar una estrategia de comunicación para el Instituto de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo, IMVIYUMBO, que logre llegar al mayor número de habitantes del municipio, de acuerdo con los accesos que cada quien tiene para conocer noticias.


En todo proceso de comunicación siempre es vital que el grupo primario (funcionarios y contratistas) tengan clara la información que se genera desde la entidad para que se conviertan en los principales divulgadores de la misma.

Igualmente entendiendo que IMVIYUMBO tiene como objetivo promover la oferta de vivienda e implementar acciones que posibiliten un hábitat más saludable para la comunidad en general, es relevante que la población sea la primera en enterarse cómo es que este objetivo se cumple.

Actualmente, según lo analizado, la comunicación externa generada desde IMVIYUMBO se moviliza mediante los diferentes canales como correo electrónico, redes sociales, plataformas web, donde se observa que la propagación de actividades y proyectos para la comunidad no se visibilizan con frecuencia.

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Comunicación deberá concentrarse en garantizar una comunicación interna fluida, generar información digerible y específica para llegar a un mayor número de yumbeños y sobre todo humanizar al Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo, IMVIYUMBO, lo que se traduce en que los protagonistas en las piezas comunicativas deben ser los yumbeños y que se deberá mostrar el lado humano de la entidad. A continuación, se presenta un análisis sobre la movilidad de la información y presentación de los formatos en las plataformas digitales de IMVIYUMBO.

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 18 de 36 | |

- Mediante la plataforma de Instagram se observa poca interactividad por lo tanto se sugiere realizar semanalmente contenido sobre los procesos que adelanta la institución.



- Estructurar la presentación del formato de las piezas gráficas mediante plantillas que resalten la información de la entidad.



| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 19 de 36 | |

- Proponer los podcasts como medio para que los usuarios puedan escuchar la información desde cualquier dispositivo móvil, teniendo en cuenta que este formato tiene la posibilidad de producir en cualquier momento y le da valor al contenido.



- Realización de cápsulas-vídeo para redes sociales que refleje el propósito misional de la entidad y facilite la movilidad de la información.

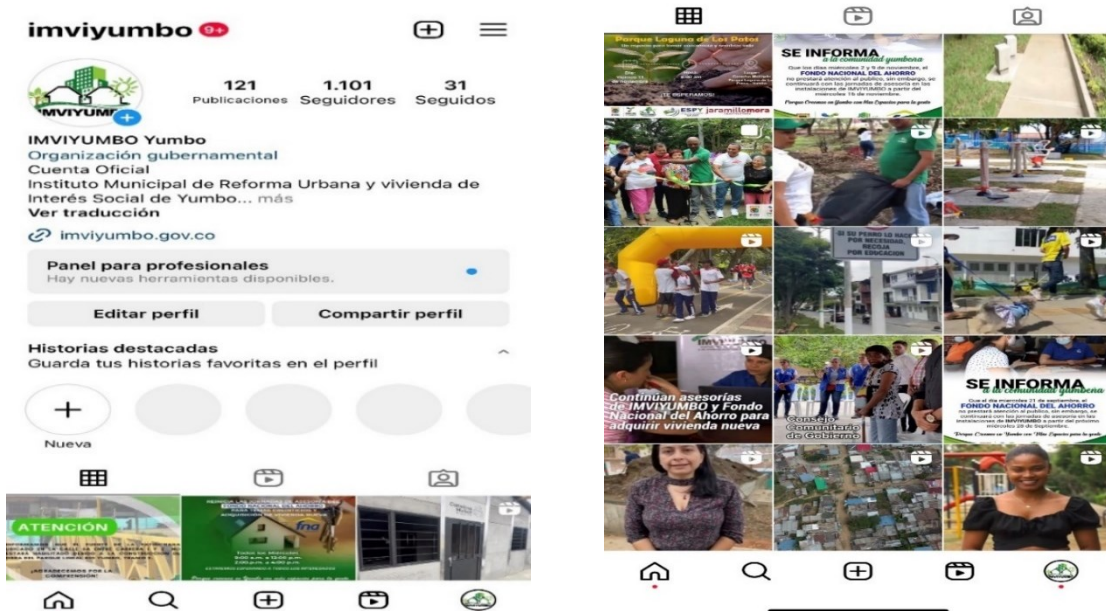
12.1. RESULTADOS – MOVILIDAD EN REDES SOCIALES – 2022 - 2023

Como parte del objetivo comunicacional se llevaron diferentes mecanismos para la divulgación y publicación en las plataformas digitales que conforman la entidad, logrando aumentar su periodicidad.

Mediante redes sociales como, Facebook, Instagram y la página web se promovieron actividades de interés para la comunidad yumbeña, logrando un alto alcance de difusión de información.

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 20 de 36 | |

1. Instagram



2. Facebook



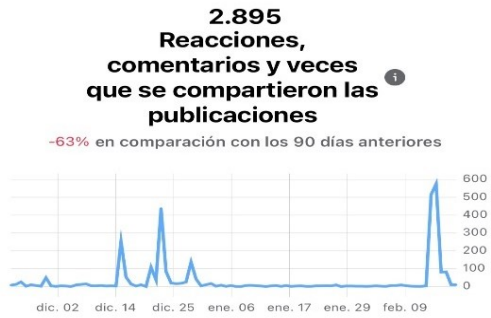
CONVOCATORIA PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA URBANA

3. Alcance de publicaciones en redes sociales

Últimos 90 días ▾ 23 de nov. - 20 de feb.

Alcance de la publicación **Interacción** Segui

Pronto estarán disponibles las estadísticas sobre historias
La métrica Reacciones, comentarios y veces que se compartieron las publicaciones solo incluye publicaciones, videos y reels.



Rendimiento ⓘ

Seguidores: 5.197
Últimos 28 días

| | |
|--|---|
| Alcance de publicaciones 4,7 mil +120% en comparación con los... | Interacción 1,3 mil +319% en comparación con los... |
| Impresiones 9,5 mil +76% en comparación con los... | Seguidores netos 21 +31% en comparación con los... |

[Ver más estadísticas](#)

4. Pagina web

ATENCIÓN AL CIUDADANO +
GESTIÓN JURÍDICA +



PQRSDF

PARQUE LINEAL RÍO YUMBO

CONVOCATORIAS

TRANSPARENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL

RENDICIÓN DE CUENTAS PARA LA VIGENCIA 2021

NOTICIAS ⓘ

gov.co

INSTITUTO MUNICIPAL DE REFORMA URBANA Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE YUMBO
IMVIYUMBO

☰

- INICIO
- IMVIYUMBO +
- GERENCIA +
- NORMATIVA +
- PROGRAMAS MISIONALES +
- INFORMES +
- ATENCIÓN AL CIUDADANO +
- GESTIÓN JURÍDICA +

PQRSDF

PETICIONES,

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 22 de 36 | |

| ENTREGABLES | CANTIDAD | MEDIOS |
|---------------------|-----------|--------------------------------------|
| Boletines de prensa | 26 | Página web , carteleras de Imviyumbo |
| Piezas gráficas | 18 | Facebook, Instagram, Página web |
| Videos | 44 | Facebook, Instagram, Página web |
| Total | 88 | |

13. APLICACIÓN DE ENCUESTA 2022.

DIAGNOSTICO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ENTIDAD.

La comunicación interna es el pilar de una entidad, es uno de los desafíos sociales que demandan las organizaciones, donde sus empleados tiene la responsabilidad de mantener una dirección horizontal comunicacional y sus aportes son tenidos en cuenta para mejorar procesos, cumplir con metas y crear una cultura que aumente el compromiso, pertenencia de los colaboradores de cada dependencia con el objetivo de lograr formalizar un clima organizacional efectivo.

Así mismo, esto permite generar conversaciones, facilitar espacios de dialogo y estimular la acción a partir de la comunicación, por lo tanto, se implementa una encuesta con el propósito de aplicar la estrategia de comunicación de IMVIYUMBO y diagnosticar los factores que impiden el flujo del mensaje interno y las relaciones multidireccionales.

Dicha encuesta se realizará a empleados de planta y contratistas de cada área donde se pretende:

1. Mejorar la comunicación entre los profesionales y promover su participación.
2. Implementar mensaje interno y cultura comunicacional.
3. Promover las TICS.
4. Impedir el bloqueo interdepartamental.

| | | | | |
|---|--|--|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | Página 23 de 36 | |

Metodología

La aplicación de la metodología se realiza mediante cuestionario digital de selección múltiple, mediante google- Formularos (**Anexo- A**) que permitirá distribuirse con el personal de la entidad permitiendo una muestra amplia y variables de estudio e instrumento de investigación.

Muestra del estudio consta de 30 colaboradores, los cuales se encuentran distribuidos por las dependencias existentes, teniendo en cuenta tanto personal de planta como contratistas.

Tipo de Estudio

El soporte metodológico para diagnosticar la comunicación interna de la entidad para implementar un plan de comunicación efectivo es la aplicación de técnicas de investigación cuantitativa cuyo desarrollo está condicionado a la recolección de datos y la medición de resultados.

Variables de estudio

Para medir la comunicación interna de IMVIYUMBO se debe incluir unas bases para el estudio que permitan diagnosticar los factores que carece la entidad en la forma de comunicar, también detectar las características de los miembros y las problemáticas actuales que no permite un flujo de información, para ello se debe tener las siguientes variables:

Comunicación, TICS, canales de comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, gestión institucional, políticas comunicativas.

Recolección de la información

Para llevar a cabo el diagnóstico se empleará sobre los mecanismos y medios de comunicación del personal de la entidad, facilitando así la recolección de las apreciaciones sobre los factores que pueden influir en la veracidad del mensaje y los procesos de las diferentes áreas.

Evaluación y análisis de los resultados

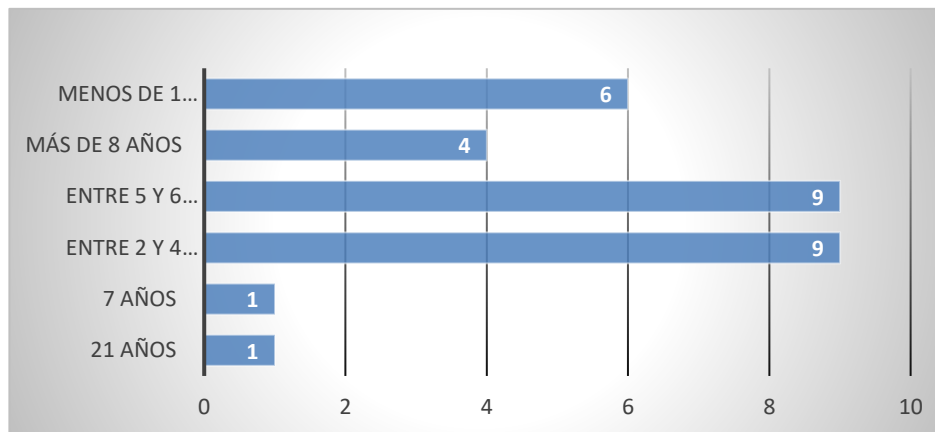
La tabulación, interpretación y análisis se realizó mediante una hoja de cálculo de Excel,

que se muestra a continuación.

13.1. Cuestionario con preguntas de selección múltiple mediante formulario de Google:

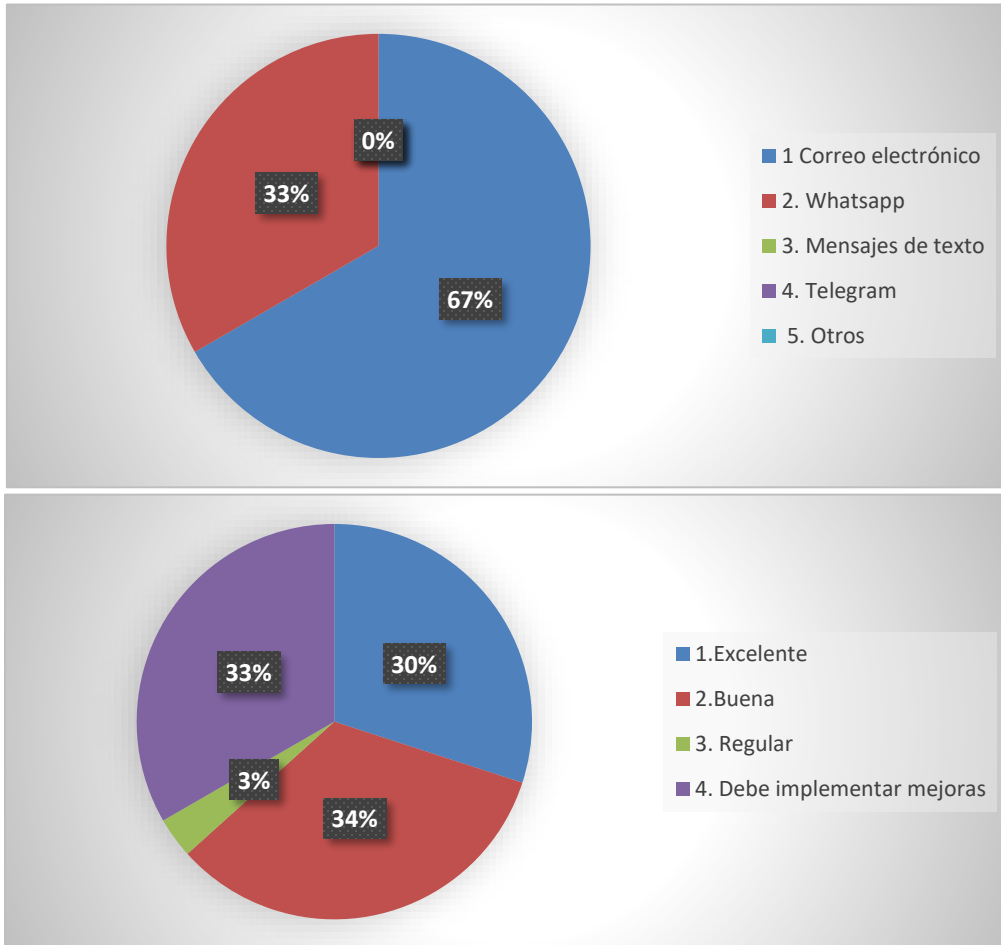
1. ¿Hace cuanto elabora en la entidad?

La siguiente tabla representa el periodo de tiempo que el grupo objetivo elabora en la entidad.



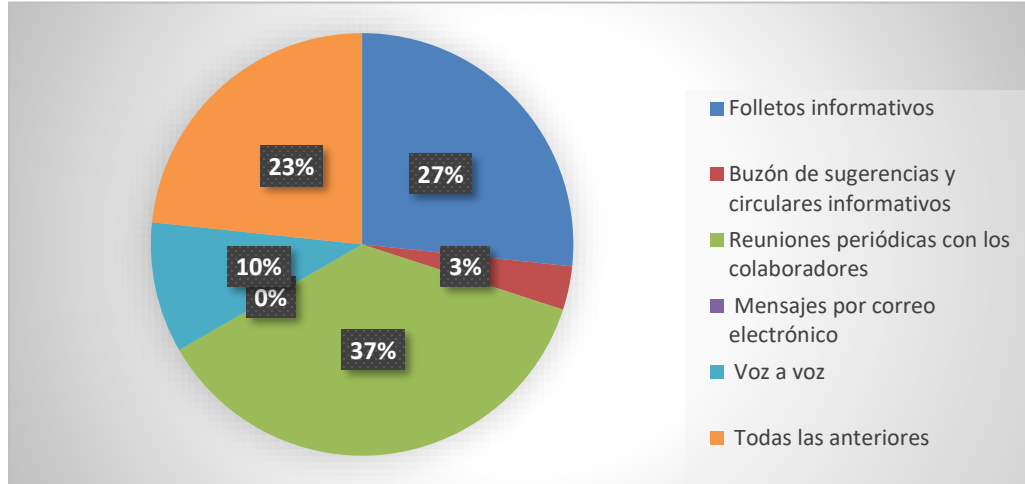
2. ¿Qué plataformas o aplicaciones utilizo para comunicarme con el equipo de trabajo en IMVIYUMBO?

En la información que se evidencia que el 67% contestó que el medio para comunicarse entre los colaboradores de la entidad es mediante la plataforma de correo electrónico, seguido de 33% por medio con la aplicación de WhatsApp.



3. ¿Cuál de las siguientes herramientas de comunicación interna son utilizadas habitualmente en la entidad para mantener actualizado los procesos e información?

En este punto el 37% de los colaboradores contestaron que utilizan con mayor frecuencia reuniones periódicas, seguido de un 27% con folletos informativos para el mantenimiento de los procesos e información interna.

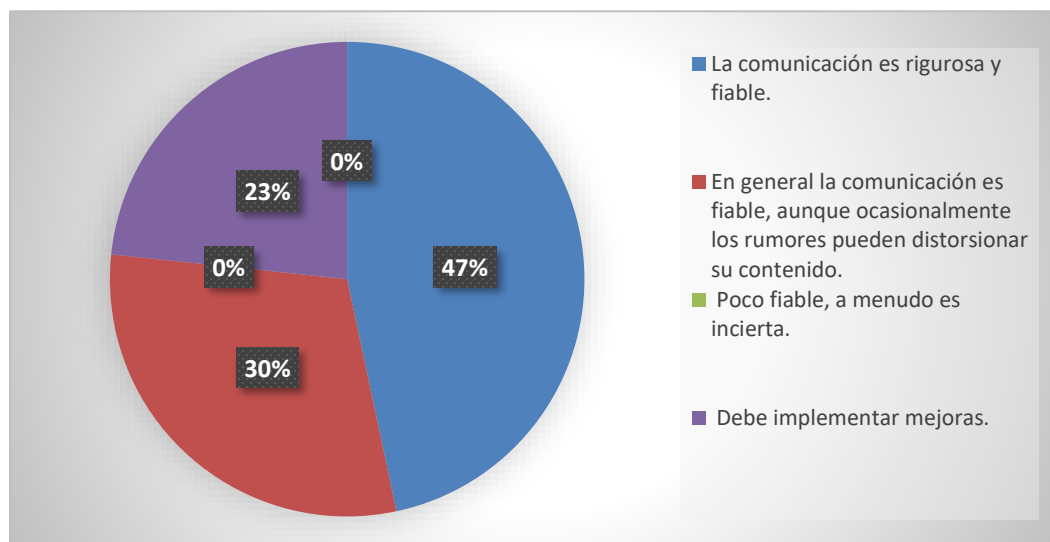



4. ¿Cómo consideras la comunicación interna de la entidad?

En esta pregunta, el 34% de los funcionarios consideran que la comunicación interna de IMVIYUMBO es buena, seguido con el 33% con la sugerencia de implementar mejoras.

5 ¿cómo percibes la comunicación dentro de la entidad?

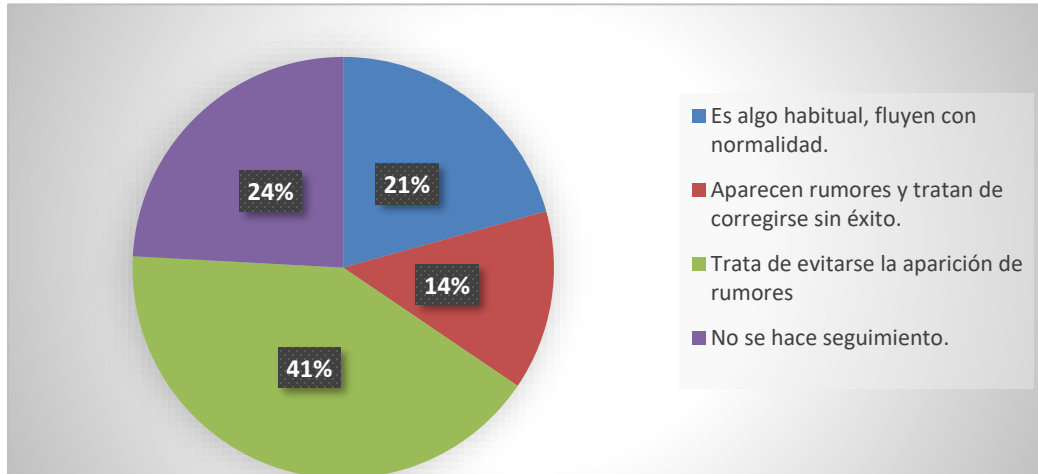
El 47% del personal opta por una comunicación rigurosa y fiable, Mientras el 30% de consideran que ocasionalmente los rumores pueden distorsionar su contenido.



| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 27 de 36 | |

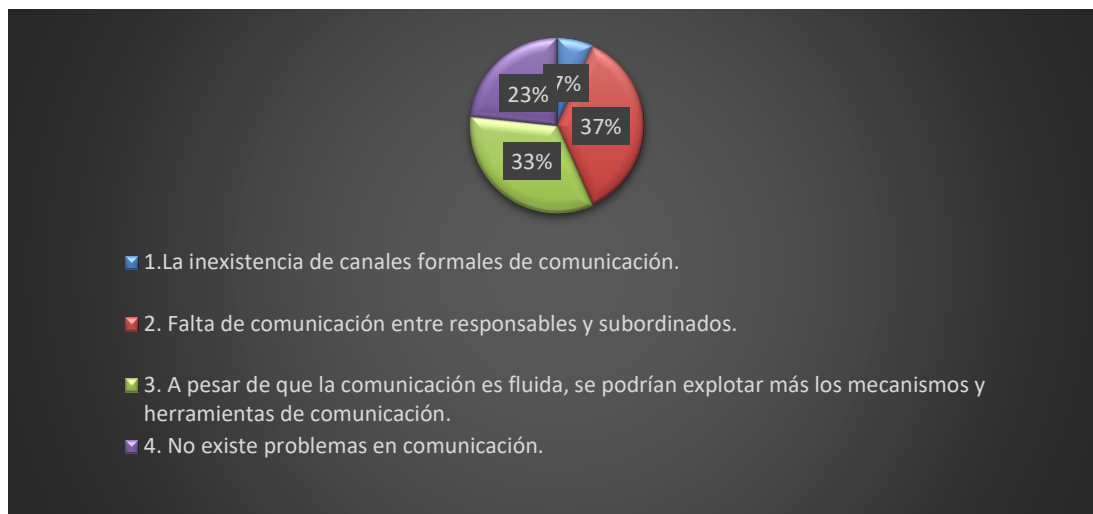
6 ¿Qué tratamiento recibe los rumores de la entidad?


Los 41% de los colaboradores tratan de evitar la aparición de rumores y el 24% indican que no se hace siguiente alguno.



7. El principal problema de comunicación interna en mi organización se debe a:

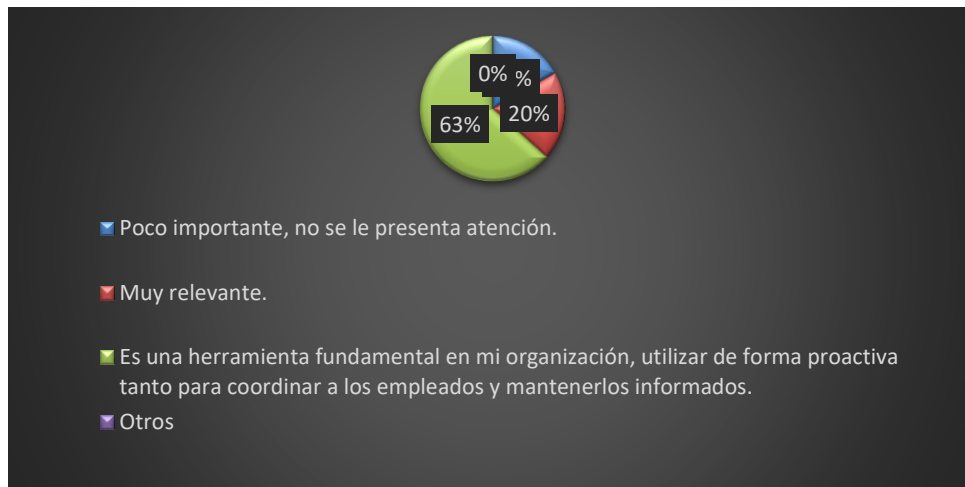
Con un porcentaje del 37% la falta de comunicación entre responsables y subordinados es uno de los problemas en el flujo comunicacional y el 33% de los colaboradores de la entidad indican que a pesar de que la comunicación es fluida, se podrían explotar otros mecanismos y herramientas de comunicación.



| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 28 de 36 | |

8. ¿Qué tan relevante es la comunicación interna de IMVIYUMBO?

En este ítem el 63% indican que la comunicación es una herramienta fundamental que debe ser usada de manera proactiva tanto para coordinar a los empleados y mantenerlos informados y el 17% consideran que es poco relevante.



13.2. DIAGNÓSTICO:

Con base a la metodología de la estrategia comunicativa se realizó un diagnóstico para analizar los factores que influyen en el flujo de la comunicación interna de la entidad y sus canales de acceso, se obtuvieron datos relevantes que nos permiten reconocer los mecanismos, procesos, falencias a la hora de emitir el mensaje interno, lo cual será pertinente para implementar un plan de acción que nos permita fortalecer la comunicación y el buen funcionamiento.

Por ello la comunicación interna es relevante para una institución, su función debe ser de manera eficiente. Los colaboradores deben contar con bases o políticas que les permitan comunicarse fácilmente y de forma eficaz con los miembros de sus equipos, directivos, líderes ya que esto contribuye a la mejora de la productividad, motivación y protección de datos e información interna.

En este caso podemos decir de manera general que los colaboradores de IMVIYUMBO

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 29 de 36 | |

manifiestan tener buena comunicación entre las áreas de gestión, pero se encontraron sugerencias con la implementación de herramientas que filtren la información. Por otro lado, indican que la plataforma para el intercambio del mensaje es mediante el correo electrónico, seguido de WhatsApp y usan mecanismos como reuniones periódicas para mantener actualizados los procesos e información.

También se pudo observar las siguientes sugerencias por parte del grupo objetivo para fortalecer la comunicación entre áreas.

- Los jefes y los supervisores tengan en cuenta las sugerencias que proponen los contratistas.
- Creación de medio efectivo.
- El respeto y aprender a escuchar las propuestas para implementar mejoras.
- Enviar más mensajes por difusión, aunque considero que hasta la fecha es buena.
- Generar más información y volanteo para tener un buen acto con la comunidad.
- Mantener una línea en la información.
- Buzón de sugerencias.
- En cuanto a lo misional, mantener informado al personal de planta mediante correo electrónico sobre lo que se viene desarrollando y estar por desarrollar de una manera clara y concisa, a veces somos los últimos en enterarnos, sobre los proyectos que se están desarrollando y sus requisitos y en cuanto a la comunicación externa, utilizar mecanismos como la emisora local y utilizar un lenguaje no muy técnico para que los habitantes del municipio puedan comprender de mejor manera de que se les está hablando.

Por último, haciendo énfasis en la comunicación interna, a las reuniones que requieran la presencia de los líderes de los procesos, invitar a quienes están ejerciendo la tarea de liderar o coordinar el mismo.

- Los jefes sean el ejemplo siendo atentos con sus correos electrónicos y los grupos de WhatsApp institucionales para que las comunicaciones sean acatadas por cada miembro de la entidad empezando por los superiores y ellos se encarguen de divulgar en sus equipos de trabajo.


| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 30 de 36 | |

- Escuchar a los empleados, implica tener en cuenta la información que nos proporcionan los trabajadores sobre qué aspectos se pueden mejorar, con qué procesos no se sienten cómodos, cómo mejorar el clima laboral, qué necesitan para recuperar la motivación, etc.
- Permitir a los contratistas tengan acceso al wifi de la entidad para que allá una mejor comunicación integral.
- Siempre se debe comunicar con respeto y oportunamente a las demás personas.
- Formación o capacitación del equipo de trabajo sobre la escucha activa y el desarrollo de la empatía.
- Sería bueno que los encargados como coordinadores sean más explícitos a la hora de dar órdenes, ser respetuosos y tomar como un consejo nuestras críticas, demostrar que somos un equipo.
- Tener en cuenta otras herramientas de comunicación tanto interna como externa, como, por ejemplo, Carteleras.

Partiendo de las anteriores sugerencias, el objetivo de la comunicación interna es mantener a los colaboradores alineados y comprometidos con las aspiraciones, causas y discursos de la organización. De esa manera, no se evidencian rutas que permitan el filtro de la información por áreas y se observa la falta de valores para emitir el mensaje entre jefes y contratistas.

De esta manera se recomienda que el mensaje o código puede ser más amplio, como la reproducción de los valores, las misiones, visiones y objetivos organizacionales, segmentado a un grupo de empleados, como la retroalimentación y las metas por departamento mediante las reuniones periódicas.

Adicionalmente Para lograr una comunicación efectiva, la relación con los profesionales de IMVIYUMBO deberá trabajarse de manera transparente, constante, comprensiva y sencilla mediante dinámicas que los incentive.

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 31 de 36 | |

13.3. RECOMENDACIONES:

Planificación de la comunicación interna:

En la comunicación interna es importante crear estrategias concretas para los empleados escogiendo muy bien los mensajes y los tiempos, para poner en práctica cada punto del plan estratégico. Cada área de la empresa puede tener unas necesidades diferentes y por lo tanto necesitar una estrategia distinta.

Escuchar a los colaboradores de IMVIYUMBO:

No es lo mismo oír que escuchar. Escuchar implica tener en cuenta la información que nos proporcionan los trabajadores sobre qué aspectos se pueden mejorar, con qué procesos no se sienten cómodos, cómo mejorar el clima laboral, qué necesitan para recuperar la motivación, etcétera.

Una vez que se escucha y se analiza la información, es necesario elaborar un plan de acción que responda, a corto o medio plazo, a las necesidades que los empleados han planteado.

Generar compromiso entre los trabajadores y directivos:

Para que una relación funcione es necesario que todos pongan de su parte. Lejos queda esa política de las entidades en las que lo que primaba era la comunicación descendente, es decir, los responsables mandaban y los trabajadores acataban.

La humildad de los directivos y la potenciación de acciones que motiven a los empleados son dos aspectos básicos para formar equipos productivos y competitivos. Si lo fomentamos aumentará el sentimiento de pertenencia a la empresa por parte del trabajador.

Cultura y apropiación de la misión y visión de IMVIYUMBO:

Es relevante el conocimiento de los objetivos misionales de la entidad, lo cual permite

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 32 de 36 | |

claridad de funciones por áreas y temas, por lo tanto, se debe capacitar al personal para apropiación de información y sobre las PQRS.

Transparencia y flexibilidad:

Los colaboradores de la entidad tienen que confiar en sus responsables y en los directivos de la empresa, para ello, la gestión tiene que ser transparente al cien por cien. La comunicación tiene que fluir, ser clara y directa. Así se agilizarán los procesos y aumentará la confianza. Los mensajes que dirija la organización al equipo humano tienen que ser sencillos y claros. En definitiva, deben informar, aportar y recordar información de interés.

Uso de las TICS para comunicar efectivamente:

Existen diferentes canales o medios a través de los que es posible comunicarse. La mejor forma siempre es cara a cara, sobre todo si se trata de solucionar temas conflictivos o complejos.

Para comunicados generales o para dejar constancia de lo hablado, se pueden utilizar medios escritos.

Crear contenidos audiovisuales y multimedia nutriéndose de los canales internos y de estrategias propiamente digitales, provoca que los contenidos sean más atractivos para los trabajadores y lleguen mejor.

HERRAMIENTAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.

- Elaborar y difundir un manual corporativo
- Creaciones de nuevos canales de comunicación
- Buzón de sugerencias
- Carteleros o tablón de anuncios actualizados
- Encuentros periódicos mediante reuniones presenciales

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 33 de 36 | |

14. ACTIVIDADES DEL PLAN DE COMUNICACIONES

Las siguientes actividades están diseñadas para crear campañas de sensibilización que nos permita una comunicación asertiva tanto interna como externa, trabajo en equipo y acceso a la información.

| ACTIVIDAD | OBJETIVO | INICIO | META |
|---|--|--------------------------|--|
| Cubrimientos de los programas misionales de la entidad. | Visibilizar los programas institucionales y divulgar en los medios sociales. | Febrero a Diciembre 2023 | Actualización mensual |
| Portafolio de servicios | Generar el portafolio de servicios de la entidad tanto digital como impreso. | Marzo -agosto 2023 | Actualización anualmente |
| Socializar el plan de comunicaciones y de medios a los funcionarios del Instituto | Presentar las estrategias comunicativas y actividades programadas. | Julio - 2023 | Presentación en una jornada. |
| Actualizar documentos, formatos de comunicaciones | Ajustar política de comunicaciones, matriz de contenido, mapa de riengos, indicadores, plan de mejoramiento y sus acciones. | Abril- Agosto 2023 | Actualización anualmente |
| Campañas publicitarias internas. | Actualizar con información mediante boletines de prensa, flyers y promoverlos por correos electrónicos, carteleras y whatsAap . Además apoyar las áreas de talento humano y seguridad en el trabajo con actividades y movilidad de información. | Marzo - Diciembre 2023 | Actualización mensual |
| Realizar video Institucional, actualizando nuevos cargos y funciones | Programar las tomas y para renovar el video institucional 2023 y exponerlos en pantallas de la entidad. | junio- septiembre 2023 | Actualizar anualmente |
| Encuesta de comunicación interna y externa. | Realizar encuesta a los colaboradores de la entidad sobre la comunicación interna. | Abril a junio - 2022 | Se realiza trimestral hasta diciembre. |

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 34 de 36 | |

| | | | |
|---|---|-----------------------|--|
| | Presentar los resultados de las encuesta realizadas al personal. | | |
| Encuesta de satisfacción de atención al usuario. | Realizar jornadas de participación ciudadana mediante formatos de encuesta y entrevistas. | Abril- Diciembre 2023 | Se realiza Trimestral hasta diciembre. |
| Canales de rutas de atención al usuario | Promover una inducción mediante capsulas informativas sobre rutas de acceso a la información de la entidad. | Julio 2023 | Se realiza en jueves de gestión. |
| Rendicion de cuentas 2022 | Proponer ideas y apoyar en la pre y post producción de Rendición de cuentas. | Abril- Agosto 2023 | Se realiza Trimestral |
| Derecho al acceso de la información. | Realizar una presentación sobre los decretos de acceso de la información con un invitado especial. Herramientas implementadas en la entidad, presentación de información en la página web. | A Octubre 2023 | Se realiza en jueves de gestión. |
| Socialización de la matriz de comunicación- canales y procesos. | Presentar el funcionamiento de la matriz de contenido y movilidad de la información. | A Agosto 2023 | Se realiza anualmente |
| Capacitación valores, cultura y apropiación de la entidad. | Presentar la cultura y apropiación de la entidad teniendo en cuenta las políticas del proceso de comunicaciones. | A octubre 2023 | |
| Capacitación de protocolo y etiqueta | Presentar la simbología que acompaña a las distinciones, su importancia en la Institución y la planificación, organización, ejecución de toda clase de actos y eventos, así la comunicación de como nos vemos (presentación personal) | A Noviembre - 2023 | Se realiza en jueves de gestión. |

| | | | |
|---|---|-------------------|------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | Código: PL-GCD-01 | |
| | | Versión: | 6 |
| | | Fecha: | 06/03/2023 |
| | | Página 35 de 36 | |

15. BIBLIOGRAFÍA

https://www.bizneo.com/blog/comunicacion-interna/#Escuchar_a_los_empleados

<https://www.endalia.com/news/claves-mejorar-comunicacion-interna-empresa/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>

Fuente: <https://concepto.de/comunicacion-interna/#ixzz7ZP1ae9Kr>

FIN DE DOCUMENTO

| RUTA DE APROBACIÓN VERSION 6 | | | | | |
|------------------------------|--|--------|------------------------------------|--------|---------------------|
| Elaboró | | Revisó | | Aprobó | |
| Nombre | Angie Sol Valencia | Nombre | Diego Javier Álzate Cuero | Nombre | Maria Lida Serna F. |
| Cargo | Profesional apoyo a la gestión de Comunicaciones (contratista) | Cargo | Jefe Oficina Asesora de Planeación | Cargo | Gerente |

ANEXO

a). Control de Cambios: *Nota: Los documentos obsoletos se les da de baja del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*

| Versión | Fecha (dd/mm/aa) | Aprobado por: | Descripción de la actualización |
|---------|------------------|---------------------------------|--|
| 1 | 08/06/2018 | Gilma Mancilla Angulo (Gerente) | Creación del documento. |
| 2 | 2019 | Gilma Mancilla Angulo (Gerente) | Actualización. |
| 3 | Sin información | Sin información | Sin información |
| 4 | Febrero de 2020 | Uriel Urbano Urbano (Gerente) | Actualización periodo 2022 |
| 5 | 18/07/2022 | Uriel Urbano Urbano (Gerente) | Actualización para anexar tema de comunicación interna y encuesta. |
| 6 | 06/03/2023 | Maria Lida Serna F. (Gerente) | Actualización de información y de representante legal. |

| | | | | |
|---|--|------------|-------------------|-----------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" | | Código: PL-GCD-01 | |
| | | | Versión: | 6 |
| | Fecha: | 06/03/2023 | | Página 36 de 36 |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES | | | |

PLAN INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES 2020 – 2023

