

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
JUSTIFICACIÓN	4
ALCANCE.....	4
MISIÓN	4
VISIÓN	5
POLÍTICA DE CALIDAD	5
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	5
DEFINICIONES	6
PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN – INTERNA	7
COMUNICACIÓN INTERNA	8
CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA	8
PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA.....	9
COMUNICACIÓN EXTERNA	9
CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	10
LINEAMIENTOS	11
DIVULGACIÓN	12
Tácticas (Qué vamos a hacer)	12
Para qué.....	13
Cómo	13
Cuando.....	13
SENSIBILIZACIÓN.....	14
Tácticas (Qué vamos a hacer)	14
Para qué.....	14
Cómo	14
Cuando.....	14
APROPIACIÓN	15
Tácticas (Qué vamos a hacer)	15
Para qué.....	15
Cómo	15



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

Cuando.....	16
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	16
Tácticas (Qué vamos a hacer)	16
Para qué.....	16
Cómo	16
Cuando.....	17
MARCO NORMATIVO	17



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía a través de sus diferentes programas y servicios busca garantizar cada día el logro de la Misión y el ejercicio de la gestión administrativa como elemento clave en la organización se encuentra el proceso de Comunicación, el cual tiene la responsabilidad de definir, orientar, socializar y hacer cumplir las políticas de comunicación en toda la organización.

La apropiación de esta política de comunicación permitirá un buen resultado del trabajo en equipo, la articulación funcional y la construcción de una identidad que contribuya al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la interacción entre los diferentes interesados.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el flujo de información y de las comunicaciones internas y externas mediante la implementación del plan estratégico de comunicaciones y facilitar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Apoyar y proponer acciones para mejorar la gestión administrativa, estableciendo y manteniendo vías de información, ágiles, transparentes y de fácil acceso para todos los colaboradores de la Entidad.
- II. Sensibilizar a directivos, líderes de proceso y profesionales de las comunicaciones frente a la importancia de una buena comunicación e información institucional.
- III. Mantener informados a los colaboradores internos, grupos de interés y partes interesadas, con oportunidad, claridad y transparencia, sobre el quehacer institucional, las mejoras obtenidas y los resultados de la actuación de la Entidad.
- IV. Soportar las actividades de las dependencias que requieren apoyo del proceso de comunicaciones para el despliegue de su información y estrategias de comunicación.
- V. Resaltar los logros de la de la gestión de la entidad.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

- VI. Facilitar información actualizada a los usuarios, grupos de interés y partes interesadas, respecto a los servicios y tramites que presta la institución, con miras a lograr su óptima utilización en condiciones de oportunidad, claridad y transparencia.
- VII. Generar e implementar estrategias que permitan que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sean adecuadas a las necesidades específicas de la ciudadanía, grupos de interés y partes interesadas.

JUSTIFICACIÓN

El área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones tiene la misión de informar, asesorar a las dependencias y facilitar las comunicaciones para generar procesos de transformación cultural, que posibiliten una gestión participativa, en busca de mejorar el servicio a la comunidad y promover la participación ciudadana. La expansión urbanística que se ha presentado en el municipio en los últimos años implica la diversidad poblacional y cultural y como consecuencia ha generado la falta de apropiación de los medios institucionales y espacios de comunicación de la localidad, por parte de los nuevos habitantes. Así mismo, algunas personas y organizaciones no reconocen el verdadero valor de los medios propios de la entidad.

ALCANCE

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA

Diseñar e implementar estrategias para asegurar una comunicación efectiva a los clientes internos y externos de la Entidad, dando a conocer los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el instituto para interactuar con las partes interesadas, los grupos de interés y sus colaboradores.

MISIÓN

La misión del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, será la de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chía, mediante el desarrollo de las políticas de vivienda e inmobiliarias, basados en una óptima planeación y administración de los recursos físicos y económicos, garantizando una disminución del déficit habitacional y optimizando un buen uso y disfrute colectivo del espacio público. De igual forma; propenderá por el desarrollo integral y urbanístico del municipio.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

VISIÓN

En el 2025 el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, será reconocida a nivel regional y nacional como una entidad líder, del patrimonio inmobiliario del Municipio y promotora en políticas y programas de vivienda que garanticen el bienestar de sus habitantes, incentivando la confianza y participación de los sectores públicos y privados, haciendo de ella una entidad auto sostenible y duradera en el tiempo.

POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto de Desarrollo, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, tiene como política de calidad mediante el desarrollo de políticas y programas de habitabilidad y Gestión inmobiliaria el compromiso con la población del Municipio de Chía en contribuir con el mejoramiento de sus condiciones de vida a través de la formulación e implementación de programas y proyectos que satisfagan sus requerimientos y necesidades para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás normatividad legal aplicable. Para lo cual cuenta con el personal comprometido que gestiona eficientemente los recursos.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía define su Política de Comunicación Interna y Externa mediante la cual pretende establecer procedimientos que ayuden a mejorar las relaciones al interior del Instituto, así como la interacción con la comunidad. Por otra parte, se definen las estrategias de tratamiento y manejo de los diferentes medios de información para optimizar el clima organizacional y la calidad de los trámites y servicios que se prestan.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

DEFINICIONES

- I. **Comunicación efectiva:** La información que se le brinde a los colaboradores interno, partes interesadas y grupos de interés debe ser breve, clara, asertiva y empática. Para desarrollar una comunicación efectiva es necesario que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.
- II. **Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión
- III. **Clima organizacional:** Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.
- IV. **Cliente.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- V. **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir información.
- VI. **Cultura institucional:** Conjunto de valores, creencias y principios de una institución la cual es reflejada en el comportamiento de los funcionarios.
- VII. **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- VIII. **Grupos de interés:** Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la entidad.
Existen varias definiciones relativas al concepto de "Grupos de Interés" o "Stakeholders" (también llamados "partes interesadas"), pero todas tienen en común el tratarse de aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de las organizaciones. Esta definición recoge no solo a personas y/o grupos internos a la organización, sino también externos a ella y con diferentes grados de implicación.
- IX. **Manual de Identidad Institucional:** El manual de identidad Institucional es un documento en el que se diseñan las imágenes de la entidad. En él, se definen las normas que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de la compañía, con especial



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

hincapié en aquellos que se mostrarán al público, Adoptado mediante Resolución No. 141 del 30 de diciembre de 2016.

- X. **Medio de comunicación:** Permite que haya interacción, diálogo o retroalimentación del mensaje entre dos o más personas. Ejemplos: reuniones, comités, visitas guiadas, talleres etc.
- XI. **Plan de comunicación:** Contiene las actividades y los medios de comunicación adecuados para divulgar la información.
- XII. **Portal institucional:** Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
- XIII. **Redes sociales:** Es una plataforma en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación y otros temas sociales en el sitio web. Los canales oficiales en redes sociales del IDUVI en Facebook y Colciencias en YouTube.
- XIV. **Política.** Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implementación del control.

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN – INTERNA

El IDUVI establece los siguientes principios para la Comunicación Interna:

- I. **Equidad:** las acciones de comunicación permitirán que todos los servidores tengan acceso a la información, a los productos y a los servicios que resulten de la ejecución de estrategias de comunicación.
- II. **Igualdad:** los servidores públicos contarán con igualdad en la oportunidad para expresarse de tal forma que se garanticen los derechos tanto de quienes producen la información como de quienes participan en la cadena comunicacional.
- III. **Participación:** gestionar canales de comunicación para los servidores públicos fundamentados y animados por procesos participativos que permitan la apropiación de los mismos y, en efecto, potencien la capacidad de actuar e incidir en la gestión pública distrital.
- IV. **Concertación:** fortalecer los procesos democráticos con base en la discusión de las realidades internas, de los desafíos que se plantean, de las posibilidades concretas para hacerles frente, avanzando hacia novedosas y mejores formas de discusión de la gestión institucional, de manera activa, reconocida y apoyada por la agenda de comunicación interna.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

- V. **Enfoque estratégico:** asociar los procesos de comunicación interna con los grandes retos de la administración distrital, de tal forma que señalen el camino hacia al cumplimiento de los objetivos misionales. De esta forma se involucra la comunicación como herramienta gerencial.

COMUNICACIÓN INTERNA

Este tipo de comunicación tiene que ver con la información que se genera al interior del instituto, quien a su vez se encargará de crear elementos de comunicación que faciliten el intercambio de mensajes de una manera oportuna y que facilite el acceso a la información clara y veraz en todas las áreas, considerándose como una comunicación estratégica, proceso necesariamente diario, continuo y controlado, y con resultados visibles a largo plazo.

El Instituto mantendrá informados a sus usuarios internos sobre proyectos, programas y actividades mediante mensajes y dispositivos de comunicación coherentes con la misión del Plan de Desarrollo Municipal.

Para gestionar la comunicación interna con la implementación de la política de comunicación se busca el conocimiento de la entidad por parte de los funcionarios, logrando la colaboración y con el compromiso de todos, de manera que las labores se realicen mejor y más enfocadas en alcanzar los objetivos institucionales, fomentando la creatividad a través de espacios de interacción, fortaleciendo el trabajo en equipo.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Los canales de comunicación permanentes son:

- I. **Comité de Desarrollo Administrativo:** presidido por el Gerente o representante de la alta gerencia, subgerente, asesor jurídico, y demás que se requieran el objetivo es analizar y definir estrategias en materia de acuerdo con la normatividad existente, dicho comité se realizara cada vez que se estipule o sea necesario.
- II. **Reunión General:** participan el Gerente general, Subgerente y demás personal que se requiera, según determinación del Gerente, esta reunión se realizará dos veces al año o según sea necesario.
- III. **Correos electrónicos institucionales:** este medio facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios de la entidad donde se garantiza una comunicación ágil y eficaz.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

- IV. **Circulares Internas:** el gerente general o el subgerente emitirá cada vez que se requiera a los funcionarios circulares informativas, a través de las cuales le dará instrucciones y orientación para la atención de los diferentes temas administrativos y técnicos.
- V. **Memorandos:** los memorandos son generados por cada una de las dependencias del Instituto.
- VI. **Cartelera o Tableros:** donde se publica información relacionada con temas de capacitación, notas, sobre actividades de personal y bienestar, políticas de la entidad de nivel administrativo, eventos y demás información de interés general para los contratistas y contratistas del instituto.

PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Se consideran principios para la Comunicación Externa los siguientes:

- I. **Oportunidad,** confiabilidad y veracidad: El IDUVI garantizará la divulgación permanente de información oportuna, confiable y veraz, a través de los canales institucionales y los medios masivos de comunicación del nivel Municipal cuando así se requiera, nacional e internacional.
- II. **Celeridad:** El IDUVI gestionará el desarrollo de procesos comunicativos y de mediación social que mantengan informadas a todos los sectores del Municipio.
- III. **Eficiencia:** El IDUVI promoverá la creación de espacios de intercambio de información y de experiencias que fomenten la interacción social con la comunidad.
- IV. **Identidad institucional:** todas las piezas de comunicación y divulgación que se realicen para el Iduvi y que identifiquen la institución o a los funcionarios (directivos, administrativos, contratistas, entre otros).
- V. **Austeridad:** todas las acciones de comunicación que se realicen en nombre del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, deben atender las medidas de austeridad establecidas para las entidades públicas.

COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa del IDUVI, está encaminada a la interacción que la entidad mantiene con sus diferentes usuarios externos, así como conservar o mejorar sus relaciones con ellos, proyectar una imagen favorable y promover los derechos, deberes y accesibilidad a la información pública para los ciudadanos, con base en la información que emite la entidad.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Las Herramientas de Comunicación utilizadas por el Instituto para garantizar la divulgación y circulación (oportuna, veraz y focalizada de la información), hacia los diferentes grupos de interés son:

- I. **Página web:** www.iduvichia.gov.co ofrece a todos los ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen el Instituto y los servicios que presta a sus usuarios. La administración de la diferente información es responsabilidad de la dependencia a la cual pertenezca. Los boletines de prensa son responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, mientras que el Departamento de Sistemas apoya la administración de forma y diseño de la página WEB. Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).
<http://www.iduvichia.gov.co/index.php/en/servicio/peticiones-quejas-y-reclamos>
- II. **E-mail:** contactenos@iduvichia.gov.co
- III. **Redes Sociales:** Facebook: www.facebook.com.co/ivis.chia y YouTube
- IV. **Teléfono:** 8631283 – 8616115 - 3203418343
- V. **Radio:** Emisora Luna Estéreo 106.4
- VI. **Atención al usuario:** Oficina ubicada en la Carrera 7 No. 11 – 45, horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- VII. **Medios Impresos:** Documentos impresos de comunicación masiva, cuyo rol es informativo.
- VIII. **Carteleras.**
- IX. **Manuales.**
- X. **Buzón de PQR´S**
- XI. **Reuniones y socializaciones.**



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

LINEAMIENTOS



Las comunicaciones del Instituto se fundamentan en la estrategia de la entidad, materializadas en cuatro fases:

- I. **DIVULGACIÓN:** Dar a conocer a los ciudadanos(as) y servidores(as) la plataforma estratégica y política de la entidad, integrando los temas de interés a divulgar desde los diferentes proyectos, que permita el empoderamiento ciudadano, la articulación y el fortalecimiento Institucional, así como, la consolidación de un modelo Integral de Atención y de Servicio al Ciudadano.
- II. **SENSIBILIZACIÓN:** Incidir en el cambio de percepción de la comunidad.
- III. **APROPIACIÓN:** Promover buenas prácticas como resultado de la construcción colectiva del saber, generando sentido de pertenencia.
- IV. **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Valoración cuantitativa y cualitativa del impacto del mensaje comunicativo.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019



DIVULGACIÓN

Dar a conocer a los ciudadanos y servidores la plataforma estratégica y misional de la entidad, integrando los temas de interés a divulgar desde los diferentes proyectos, tramites y servicios de cara a la comunidad.

Tácticas (Qué vamos a hacer)

- a. Promover la participación desde las diferentes áreas del IDUVI en los procesos de comunicación a través de las matrices de comunicación.
 1. Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones
 2. Comunicación interna
 3. Comunicación externa
- b. Contribuir con la divulgación de los proyectos y políticas del IDUVI, mediante la implementación de estrategias internas, externas y digitales enfocadas a los diferentes públicos.
- c. Fortalecer los canales de comunicación para una mayor divulgación de la información.
- d. Visibilizar los proyectos y logros del IDUVI a través de estrategias comunicativas dirigidas a la ciudadanía y servidores haciendo énfasis en los temas bandera de la entidad.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

- e. Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en materia de contenido, estructura y desarrollo en la producción de los mensajes comunicativos.

Para qué

- Fortalecer la comunicación entre las diferentes áreas de la entidad y la comunidad, propiciando una relación de corresponsabilidad comunicativa.
- Contribuir con el mejoramiento del clima organizacional y la comunicación de doble vía.
- Posicionar los temas estratégicos de la entidad para mayor información de cara al ciudadano.
- Establecer uniformidad conceptual en la imagen corporativa, que permita visibilizar e identificar la marca de la entidad.

Cómo

- Diseño e implementación campaña de Comunicación interna con mensajes que concienticen sobre la identidad de cada uno de los funcionarios dentro de la entidad.
- Realización campañas pedagógicas en las que se resalte la importancia del trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas institucionales.
- Capacitación de servidores del IDUVI en diferentes aspectos de comunicación (redacción, redes, mensajes, atención al ciudadano etc.)
- Construcción y producción de contenidos multimedia (videos, galerías fotográficas, piezas de diseño).
- Potenciar los medios internos de comunicación (intranet, carteleras digitales, correo, boletín virtual y correos informativos).
- Publicar en los medios virtuales y diseñar aplicaciones para socializar los diferentes proyectos y programas de la entidad.
- Rediseño del portal web interactivo y accesible que brinde información actualizada, que se convierta en un canal de interacción con la comunidad.

Cuando

La fase de divulgación se realiza de forma permanente, teniendo en cuenta los enfoques, de las áreas misionales.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

SENSIBILIZACIÓN

Incidir en el cambio de percepciones (cultura ciudadana) de los ciudadanos frente a la importancia de nuestra entidad respecto a la Renovación Urbana y recuperación del Espacio Público.

Tácticas (Qué vamos a hacer)

1. Generar escenarios de socialización y participación ciudadana.
2. Construcción de estrategias y mensajes que hagan parte de la agenda pública de la entidad y que generen interés y reacción en la comunidad.

Para qué

Lograr que la ciudadanía reconozca al IDUVI como una entidad conformada por un equipo humano ético y transparente y fortalecida y reconocida por su capacidad para articular a los distintos actores involucrados, empoderar al ciudadano e implementar un modelo integral de prestación de nuestros tramites y servicios.

Cómo

- a. Construcción y difusión de contenidos de impacto con alta circulación en puntos estratégicos del Municipio.
- b. Diseño e implementación de estrategias lúdico-pedagógicas que contemple herramientas creativas y novedosas que le lleguen a la población (historietas, comics, talleres, etc.).
- c. Propiciar encuentros con los usuarios de los servicios del IDUVI y de la ciudadanía, que permitan un ejercicio participativo y de retroalimentación
- d. Fortalecer el acceso, el uso y la apropiación de las tecnologías de la información para reducir la brecha digital e incrementar la eficacia de la gestión del IDUVI, para la toma de las decisiones y la rendición de cuentas.
- e. Identificación, producción y emisión de historias y crónicas de vida que visibilicen los programas de la entidad, ciudadanos beneficiados con nuevas los subsidios entregados a los beneficiarios.
- f. Generar espacios de encuentros y de formación que permitan tejer lazos de trabajo en equipo al interior de la entidad.

Cuando

La Fase de Sensibilización será implementada a partir del primer semestre de 2019, teniendo en cuenta los avances de la fase de divulgación de las apuestas



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

misionales y políticas de la entidad, así como la reestructuración y nuevos manuales de funciones y caracterización de los procesos.

APROPIACIÓN

Promover buenas prácticas como resultado de la construcción colectiva del saber, generando sentido de pertenencia.

Tácticas (Qué vamos a hacer)

- a. Lograr el reconocimiento ciudadano de las acciones afirmativas del IDUVI.
- b. Propiciar el empoderamiento ciudadano y apropiación de la misión de nuestra entidad en la recuperación del Espacio Público de nuestro Municipio.
- c. Reconocer las experiencias exitosas y buenas prácticas de empresas, de constructoras y de asociaciones de vivienda que, mediante la entrega de Cesiones Gratuitas, motiven y propicien la sostenibilidad y recursos para inversión en Zonas Verdes y Equipamientos útiles para la comunidad de nuestro Municipio.

Para qué

- a. Incentivar el rol protagónico de las empresas, constructoras, asociaciones de vivienda como parte indispensable para construir un Municipio menos contaminado y con más Zonas Verdes de esparcimiento para nuestra comunidad.
- b. Propiciar que la ciudadanía se vuelva multiplicadora de buenas prácticas frente a las apuestas misionales de la entidad, respecto a la recuperación del Espacio Público y embellecimiento del Municipio.
- c. Lograr que las buenas prácticas se incorporen de manera real y efectiva en la cotidianidad de los ciudadanos.

Cómo

- a. Fidelización de los participantes de los servicios del IDUVI, mediante encuentros comunicativos que refuercen el mensaje misional y estratégico y que permitan la identificación y reconocimiento de la entidad como líder de estas apuestas que garantizan la efectiva e idónea prestación de nuestros tramites y servicios.
- b. Diseño e implementación de campañas temáticas de alto impacto que permitan visibilizar las apuestas institucionales.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

Cuando

La Fase de Apropiación será implementada de manera simultánea con la de sensibilización de manera permanente.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Valoración cuantitativa y cualitativa del impacto del mensaje comunicativo.

Tácticas (Qué vamos a hacer)

- a. Diseño y aplicación de instrumentos de medición y evaluación del impacto de las acciones comunicativas.
- b. Sistematización y análisis de la información, que permita la toma de decisiones en el marco del proceso de gestión de comunicaciones.
- c. Seguimiento y análisis del registro de la información del IDUVI en medios masivos de comunicación y las redes.

Para qué

- a. Implementar acciones de mejora que permitan la toma de decisiones.
- b. Generar un mecanismo de retroalimentación ciudadana para verificar la viabilidad y de los planes, programas y proyectos del IDUVI.
- c. Analizar la manera como los medios registran y asumen la información del IDUVI.
- d. Modificar y fortalecer el estado del arte de las comunicaciones internas del IDUVI, para lograr su optimización y buen direccionamiento.

Cómo

- a. Aplicación de la herramienta sobre temáticas específicas del accionar de la Entidad.
- b. Monitoreo del impacto en medios de comunicación sobre el accionar del IDUVI y el análisis de las noticias.
- c. Implementación instrumento al interior de la entidad, a través de encuestas
 - a. virtuales y presenciales.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



	PLAN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	PA-AC-01
		VERSIÓN	1
		FECHA	20/05/2019

Cuando

La Fase de seguimiento y evaluación será implementada de manera simultánea y permanente.

MARCO NORMATIVO

- I. Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Artículos 7,8 y 9.
- II. Ley 962, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- III. Ley 361 de 1997, Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones" Art. 4-28-46-47-60-68 (Cumplimiento a la Atención Ciudadana).
- IV. Ley 1618; Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- V. Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- VI. Ley 1581 de Habeas Data, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.
- VII. Ley 1437, Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, Títulos I y II - Derechos de Petición, Quejas y Reclamos.
- VIII. Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- IX. Ley 1712 de 2014, Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.



DIRECCIÓN: CARRERA 7A No. 11 –45
 Teléfono: 8616115 - 8631283 - 8616128
 E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
 Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578