



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
JUSTIFICACIÓN	3
ALCANCE	4
MISIÓN	4
VISIÓN	4
POLITICA DE CALIDAD	5
POLITICA DE COMUNICACIONES	5
MARCO CONCEPTUAL	7
COMUNICACIÓN INTERNA	9
COMUNICACIÓN EXTERNA	12
CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	14
LINEAMIENTOS	15
MARCO NORMATIVO	22



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co





INTRODUCCION

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, en base a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC'S) y a través de sus diferentes programas, busca garantizar de manera estratégica que se dé un cumplimiento a los objetivos institucionales en cuanto al manejo óptimo de los medios y de los canales de información y de la comunicación, esto tiene como finalidad generar de manera interna y externa un fortalecimiento de la entidad en la comunicación y una transparencia administrativa.

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 plan de información y de las comunicaciones internas y externas, mediante la implementación de las nuevas tecnologías, incluyendo las nuevas plataformas online las cuales dan la posibilidad de otorgar la información con mayor facilidad y de manera directa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Proponer y establecer nuevos mecanismos que permitan que la información y la comunicación sea adaptada a la nuevas TIC'S, esto con la finalidad de que la información pueda ser dada de manera oportuna y siempre respetando el principio de transparencia.
- II. Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una comunicación óptima de manera interna y externa, con el propósito de generar una organización en la información y la comunicación y así garantizar una operación adecuada y conveniente para la entidad.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



- III. Generar facilidades en las comunicaciones internas y externas a través de herramientas online, para que se facilite la participación de los funcionarios y de la comunidad con la entidad.

- IV. Otorgar la información a la comunidad de manera oportuna, veraz y objetiva por los medios disponibles por parte el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.

- V. Facilitar el acceso de la información respecto de los servicios y tramites que presta la institución, con miras a lograr su óptima utilización en condiciones de oportunidad, claridad y transparencia.

- VI. Coordinar los medios de comunicación orientados a publico externo.

JUSTIFICACIÓN

El área de atención al Ciudadano y Comunicaciones es creada para mejorar y proponer nuevos procesos de comunicación los cuales están para generar un impacto positivo en la entidad y así poder dar cumplimiento al principio de participación ciudadana, esto con el propósito de mejorar los servicios dados a la comunidad. Adicionalmente, el Plan de Comunicaciones tiene la finalidad de dar cumplimiento al deber que tiene el Estado de otorgar la información al público de manera clara y eficiente y así generar acciones que haga suplir las necesidades informacionales de cada ciudadano en cuanto a las actividades, trámites y servicios que ejecute la entidad.

Así mismo, la expansión urbanística que se ha presentado en el municipio en los últimos años implica la diversidad poblacional y cultural y como consecuencia se ha generado una 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 objetivos propios de la entidad.



ALCANCE

La formulación del Plan Estratégico de la Información y la Comunicación busca diseñar e implementar estrategias de comunicación de acuerdo con las necesidades del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, esto con el propósito de alinear todos los procesos de la entidad y así fortalecer los programas que son ofrecidos, de los cuales son una contribución para los habitantes del Municipio de Chía.

De igual manera, este modelo estratégico busca desarrollar un plan que mejore las herramientas creadas para el otorgamiento de la información y de la comunicación entre los funcionarios y la comunidad e implementar estrategias de apropiación de medios alternos y digitales que permita que los trámites y servicios lleguen al mayor número de habitantes y con esto cumplir con los objetivos institucionales.

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.

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.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co





POLITICA DE CALIDAD

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) mediante el desarrollo de políticas y programas de habitabilidad y Gestión Inmobiliaria se compromete con la población del Municipio de Chía a contribuir el mejoramiento de sus condiciones de vida a través de la formulación e implementación de proyectos que satisfagan sus requerimientos y necesidades. Para lo cual cuenta con personal comprometido que gestiona eficientemente los recursos en pro del logro de las metas institucionales y municipales y la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad.

POLITICA DE COMUNICACIONES

El instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía fija dentro de su política de comunicación Interna y Externa herramientas de las cuales se tiene como propósito mejorar los procesos y procedimientos de la entidad, así mismo, se tiene como finalidad mejorar al interior del Instituto las relaciones en materia de comunicación claramente para brindar una excelente calidad en la atención al ciudadano, se considera que es indispensable tener claros los lineamientos que se brindan en el marco de las comunicaciones para generar un impacto positivo en la comunidad.

De igual manera, este plan de comunicaciones es considerado como una herramienta dinámica que es desarrollada para mejorar de manera continua la comunicación de la entidad y consiguiente a lo anterior hacer partícipe a cada uno de los funcionarios para fortalecer la imagen institucional ante la comunidad.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



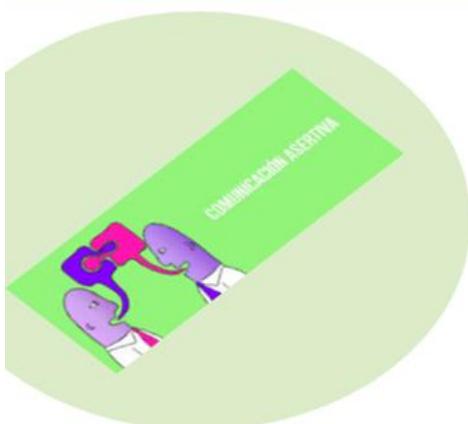


INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

la comunicación debe ser:



ASERTIVA

Es una herramienta de la comunicación que favorece que la información sea eficaz de así mismo con este elemento se busca fomentar el respeto por los demás.

EFFECTIVA

Es un tipo de comunicación donde la finalidad es transmitir el mensaje de una forma clara y entendible a la comunidad.

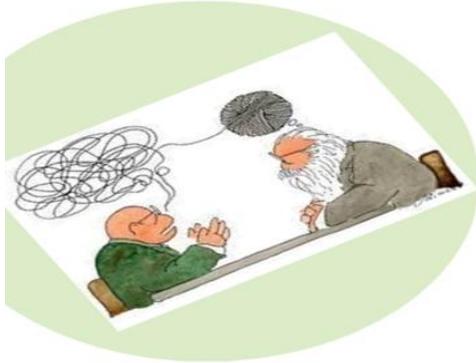


DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co





INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7

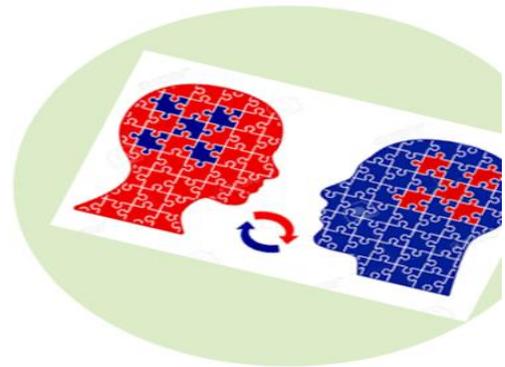


CLARA

Tiene como propósito transmitir de forma fácil, transparente, simple y eficaz información relevante para los ciudadanos.

EMPÁTICA

Es la habilidad para interpretar y responder con precisión las ideas de la comunidad



MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en este Plan de Comunicaciones, es de gran importancia tener una claridad de los conceptos básicos que se requieren para la difusión de la información de la entidad, es por lo que en este capítulo se quiere contextualizar sobre los conceptos claves que hacen parte de las estrategias de la comunicación, en cuanto a lo anterior los siguientes conceptos son:

- I. **COMUNICACIÓN EFECTIVA:** Es un elemento de la comunicación que tiene la finalidad de transmitir el mensaje de manera clara y entendible a quien requiera la información, claramente sin que se genere ninguna confusión, duda o interpretación errónea.

- II. **ARCHIVO ELECTRONICO:** Es una herramienta la cual permite almacenar por medios electrónicos una gran variedad de documentos de la entidad y así garantizar la disponibilidad, legibilidad y accesibilidad a largo plazo.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7	
---	--	---

- III. **CIUDADANO:** Es una persona que es considerada como miembro activo de un Estado democrático, el cual es el titular de los derechos políticos y sometido a su vez a las leyes.

- IV. **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Es la figura que define todas aquellas relaciones laborales y personales de los miembros de una organización o entidades, las cuales se desarrollan en todo lugar de trabajo.

- V. **CORREO ELECTRONICO:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes de manera directa y ágil por medio de comunicación electrónica.

- VI. **INTERESADOS:** Es un término que se plantea en el ámbito empresarial, también es conocido como “*STAKEHOLDER*”, y se refiere a todas aquellas personas y organizaciones que son afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa, es importante mencionar que en toda entidad participan diversos tipos de personas y comunidades, los cuales son los que tienen interés en el desempeño de la entidad.

- VII. **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Son los instrumentos, canales o formas de transmisión de la información los cuales son utilizados de manera cotidiana por la sociedad actual para realizar los procesos comunicativos.

- VIII. **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN “TIC’S”:** Son todas aquellas herramientas y programas que tratan de administrar, transmitir y compartir la información mediante las nuevas tecnologías.

- IX. **COMUNICACIÓN ONLINE:** Consiste en el intercambio de información a través de las distintas plataformas que se ofrece en Internet, estas plataformas son multifuncionales y adaptadas para generar y enviar información las veinticuatro horas del día, en dichas comunicaciones online se incluyen las redes sociales las cuales tienen la finalidad de facilitar la comunicación.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7	
---	--	---

- x. VIDEOCONFERENCIA: Es un sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.
- XI. PLAN DE COMUNICACIÓN: Son aquellas estrategias que ayudan a planificar y a poner en marcha acciones con el fin de alcanzar los objetivos fijados.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se entiende como los mecanismos y canales de información que existen de manera intrínseca dentro de la entidad, los cuales tienen como finalidad tener una organización en la información de los diversos departamentos de los cuales se conforma la entidad, esta comunicación interna es una guía que genera que la información sea allegada de manera correcta a los actores partícipes de la comunicación interna y así se facilite el intercambio de mensajes de manera veraz, oportuna y clara.

El instituto mantendrá informados a sus funcionarios internos sobre los proyectos, programas y actividades mediante mecanismos que proporcionan las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación como lo son los medios de comunicación online.

De acuerdo con lo anterior, el IDUVI propone los siguientes principios para la Comunicación Interna:



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co





INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



PRINCIPIOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

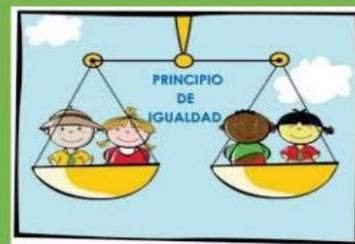


PRINCIPIO DE EQUIDAD

Las acciones de comunicación permitirán que los funcionarios de la entidad, tenga acceso a la información y a los servicios del Instituto de manera equitativa.

PRINCIPIO DE IGUALDAD

Los servidores públicos de la entidad, tendrán la oportunidad de expresarse sobre ciertas situaciones en cuanto al manejo de la información y de la comunicación, esto con el propósito de garantizar sus derechos.



PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN

Tramitar los canales de comunicación para los servidores públicos, en los cuales se permita una participación activa y así generar una apropiación de los objetivos institucionales.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578



**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Este principio tiene el propósito de que la información que este en manos de servidores públicos y no este catalogada como reservada o confidencial, es vista como información pública y debe ser otorgada de manera clara y veraz.



PRINCIPIO DE ESTRATEGIA Y PLANEACIÓN

Es la base de las guías en las cuales se implementan acciones, esfuerzos y recursos por parte de los servidores públicos de la entidad para alcanzar los objetivos institucionales mediante la planificación de los medios de la información y la comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

Los canales de comunicación permanentes son:

- I. **COMITÉ DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:** Es regido por el Gerente o representante de la alta gerencia, subgerente, asesor jurídico, y demás que se requieran, el objetivo de dicho comité es analizar y definir estrategias 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, clara y eficaz.
- 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, dichas circulares internas deben ser publicadas en la página web de la entidad conforme a la ley 1712 de 2014 la cual es conocida como Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co





- v. **MEMORANDOS:** Los memorandos son generados por cada una de las dependencias del Instituto.
- vi. **ACTO ADMINISTRATIVO:** El gerente general dotado de facultades administrativas, mediante orden escrita manifiesta la voluntad de la entidad sobre derechos, libertades o intereses de la institución, es por esto que en virtud del principio de publicidad las autoridades estatales darán a conocer al público o a los interesados, sin que medie ninguna petición, sus actos, contratos y resoluciones utilizando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, en este caso la entidad deberá publicar dicha información en la página web.
- vii. **RED SOCIAL - WHATSAPP:** Es el medio por el cual se le informa a los funcionarios de la entidad las actividades, capacitaciones, políticas y demás información de interés general correspondiente al IDUVI.
- viii. **CARTELERA O TABLEROS:** Es el medio en el cual 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 del Instituto.

COMUNICACIÓN EXTERNA

La Comunicación Externa del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y gestión Territorial de Chía está enfocada a difundir la información y la comunicación del Instituto hacia los destinatarios directos en este caso a los habitantes del Municipio de Chía, quienes son los beneficiarios de los servicios que presta la entidad. De acuerdo con lo anterior, también se quiere conservar y mejorar la atención al ciudadano para generar un impacto favorable a la comunidad y así cumplir con el deber del Estado el cual es proporcionar la información que es publica a la comunidad de manera directa y oportuna.

Para la Comunicación Externa del IDUVI se tienen en cuenta los siguientes principios:



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co





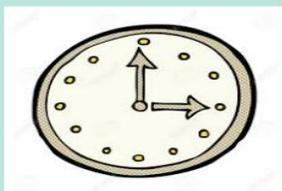
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

OPORTUNIDAD

El IDUVI garantizará de manera oportuna y efectiva la divulgación de la información veraz, a través de los canales institucionales y los medios masivos de comunicación.



CELERIDAD

El IDUVI gestionará la información de manera ágil respetando los procesos comunicativos y dando una respuesta a todos los sectores del Municipio.

EFICIENCIA

El IDUVI promoverá la creación de lugares donde se tenga como finalidad el intercambio de información y de experiencias con el propósito de fomentar la interacción social de los ciudadanos.



IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Todas las herramientas que se generan para dar una comunicación y divulgarla y sea realizada por el IDUVI o sus funcionarios debe estar respectivamente identificada con la marca de la Entidad.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578



CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

El IDUVI otorga a la comunidad las siguientes herramientas las cuales garantizan la divulgación y circulación (oportuna, veraz y focalizada de la información), hacia los diferentes grupos de interés:

- I. PÁGINA WEB: Este link 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 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.
 - De igual manera se pone a disposición de la comunidad en la parte inferior izquierda de la página web un recuadro para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).
- II. CORREO ELECTRÓNICO: contactenos@iduvichia.gov.co
 - Chat Virtual: www.iduvichia.gov.co
 - Canal Virtual: Modulo de PQR'S – Donde se encuentra el Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información. (Link: <http://190.145.140.11:81/orfeoprod/pqr/radicar.php>), Ingresando al portal Web de la entidad: www.iduvichia.gov.co
- III. REDES SOCIALES: Facebook: www.facebook.com.co/iduvichia
- IV. YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCkObkNkGuS1FUau3gHF62Cg>
 - Instagram: @iduvichia
 - WhatsApp: 3187887298
- V. TELÉFONO: 8844398 – 8844708 - Línea celular: 3173791170



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7	
---	--	---

- VI. RADIO: Emisora Luna Estéreo 106.4
- VII. ATENCIÓN AL USUARIO: Oficina ubicada en la Carrera 8 No 14 – 20 en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.
- VIII. MEDIOS IMPRESOS: Documentos impresos de comunicación masiva, cuyo rol es informativo.
- IX. CARTELERAS.
- X. MANUALES.
- XI. BUZÓN DE PQR'S
- XII. REUNIONES Y SOCIALIZACIONES: Estas reuniones o socializaciones se realizan de manera presencial o de manera virtual por las plataformas de virtuales como lo son Facebook y Google Meet.

LINEAMIENTOS

Los lineamientos que se generan por el Instituto para el Plan de Comunicaciones tiene como principal propósito fomentar los procesos de comunicación, de los cuales se espera que generen una dinamización en la participación de la comunidad y así estos se mantengan informados de todos los servicios, tramites y demás información de interés general.



Como Instituto se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos para la comunicación:

I. TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es dar conocer a los servidores o ciudadanos las estrategias y políticas para el otorgamiento de la información y de la comunicación, integrando los objetivos institucionales de interés y así permitir que el ciudadano haga parte fundamental y principal de nuestra entidad.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



Tácticas (que vamos a hacer)

- a. Promover la participación desde las diferentes dependencias 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 las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación las cuales son enfocadas a los diferentes grupos poblaciones del Municipio de Chía.
- c. Fortalecer los canales de comunicación y los medios online para que la información pueda ser recibida por una mayor cantidad de ciudadanos del Municipio.
- d. Visibilizar los proyectos y logros del IDUVI para que mediante las estrategias comunicativas las cuales son dirigidas a la ciudadanía y a los servidores se haga énfasis a los temas principales de la entidad.
- 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

- a. Fortalecer los canales de comunicación entre las dependencias de la entidad y la comunidad generando que la información proporcionada sea dirigida a respetar los elementos de la comunicación.



- b. Dar un orden estratégico a los temas de mayor relevancia de la entidad para dar una mayor y mejor información de cara al ciudadano.
- c. Establecer una imagen institucional positiva, que permita identificar y visibilizar la misión y la visión de la entidad.

Cómo

- a. Diseñando e implementando campañas de Comunicación interna con mensajes que concienticen sobre la importancia de cada uno de los funcionarios dentro del marco de la atención al ciudadano.
- b. Realizar integraciones grupales en las que se informe y evidencie la importancia del trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas institucionales.
- c. Capacitar a de servidores del IDUVI en diferentes aspectos de comunicación (redacción, redes, mensajes, atención al ciudadano etc.)
- d. Fomentar los medios internos de comunicación (videoconferencias, carteleras digitales, correo electrónico, boletín virtual y correos informativos).
- e. Rediseño del portal web interactivo y accesible que brinde información actualizada, que se convierta en un canal de interacción con la comunidad.
- f. Creación y elaboración de productos digitales para su respectiva publicación en las redes sociales creadas por la entidad, la cuales tiene la finalidad de dar un mensaje claro e inmediato.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7	
---	--	---

Cuando

La fase de divulgación se está realizando de manera continua en la entidad, claramente teniendo en cuenta las áreas misionales.

II. SENSIBILIZACIÓN

Concientizar a los ciudadanos del Municipio de Chía y demás población aledaña la importancia del Instituto respecto de la Renovación Urbana y recuperación del Espacio Público.

Tácticas (Que vamos a hacer)

1. Organizar charlas y conferencias offline y online que contribuyan a que la entidad sea conocido por la mayoría de los habitantes del Municipio de Chía, esto con el fin de generar espacios de participación ciudadana.
2. Crear estrategias de comunicación para que información importante de la entidad haga parte de la agenda pública y así generar un gran interés de la comunidad por nuestra entidad.

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 para la atención al ciudadano que incluya nuestros trámites y servicios.

Cómo

- a. Construir y difundir mediante los nuevos canales de comunicación los contenidos de gran impacto con alta circulación en puntos estratégicos del Municipio de Chía.



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



- b. Diseñar e implementar 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 nuevas tecnologías como lo son las redes sociales, esto con la finalidad de reducir la brecha digital e incrementar la actividad de la gestión del IDUVI, para la toma de las decisiones y la rendición de cuentas.

Cuando

La Fase de Sensibilización será implementada a partir del primer semestre de 2020, teniendo en cuenta los avances de la fase de divulgación.

III. APROPIACIÓN

Adaptarse al Plan de Comunicaciones y generar en la entidad buenas prácticas de información y comunicación con el propósito de generar un sentido de pertenencia con nuestra entidad.

Tácticas (Qué vamos a hacer)

- a. Generar un reconocimiento a nuestra entidad por parte de los ciudadanos por las acciones realizadas en el Municipio de Chía
- b. 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. 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.
- b. Llevar a cabo procesos de participación para que la comunidad tenga un sentido de pertenencia con la entidad y así participe de manera activa en la recuperación del Espacio Público y el Embellecimiento del Municipio de Chía.

Cómo

- a. Fidelización de los participantes de los servicios del IDUVI, mediante encuentros comunicativos los cuales reforzaran de manera didáctica los objetivos institucionales para así obtener un reconocimiento de la entidad en cuanto a la efectividad e idoneidad de la prestación de los trámites y servicios.
- b. Diseño e implementación de campañas temáticas que tengan gran impacto y que permitan visibilizar los desafíos institucionales.

Cuando

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

IV. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Es la valoración cuantitativa y cualitativa de los impactos que se generan a partir de la emisión y recepción de un mensaje comunicativo por medio de los distintos canales de comunicación.

Tácticas (Qué vamos a hacer)

- a. Diseñar y realizar los instrumentos de medición y evaluación del impacto de las acciones comunicativas.
- b. Sistematizar y analizar la información con el fin de conocer el proceso de gestión de comunicaciones de la entidad y así generar acciones reparadoras en caso de encontrarse pequeñas falencias en la comunicación y la información.
- c. Seguimiento y análisis del registro de la información del IDUVI en los medios de comunicación masiva y en las redes sociales.

Para qué

- a. Implementar acciones de mejora que permitan la toma de decisiones.
- b. Generar un mecanismo en el cual se pueda realizar una retroalimentación ciudadana para verificar la viabilidad de los planes, programas y proyectos del IDUVI.
- c. Modificar y fortalecer el estado del arte de las comunicaciones internas del IDUVI, para lograr su optimización y buen direccionamiento.

Cómo

- a. Aplicando herramientas sobre temáticas específicas en cuanto a las acciones realizadas de la Entidad.
- b. Monitoreo del impacto que genera una información en los medios de comunicación sobre las acciones realizadas por la Entidad.

- c. Implementar un instrumento al interior de la entidad encuestas virtuales y presenciales, con la finalidad de medir de manera cualitativa la calidad de la atención al ciudadano y de manera cuantitativa la cantidad de ciudadanos quienes acceden a los trámites y servicios de la Entidad.

Cuando

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

MARCO NORMATIVO

El manejo de la información y de la comunicación se rige por un marco regulatorio, el cual busca dar orientaciones específicas, así las cosas, a continuación, se presentará un conjunto de normas emitidas por la legislación colombiana en cuanto a la información y comunicación.

- I. Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Artículos 7,8 y 9.
- II. 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).
- III. Ley 962 de 2005, 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.
- IV. Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- v. Ley 1581 de 2011 de Habeas Data, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.



- VI. Ley 1437 de 2011, 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.
- VII. 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.
- VIII. Ley 1618 de 2013; Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- 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.

Proyectó: Andrea Bernal
Profesional Universitario
Atención al Ciudadano y comunicaciones
Oficina Asesora de Planeación



DIRECCIÓN: Calle 12 N° 6 -121
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

