







| | | | |
|--|--|----------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | <p>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</p> | <p>Código: PLA-GCO-01</p> |  |
| | | <p>Versión: 08</p> | |
| | <p>PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</p> | <p>Fecha: 2021/10/12</p> | |
| | | <p>Página 1 de 17</p> | |

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

| | | | |
|--|---|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 2 de 17 | |

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. OBJETIVOS..... | 3 |
| 1.1. OBJETIVO GENERAL..... | 3 |
| 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 3 |
| 1.3. ALCANCE..... | 4 |
| 2. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES..... | 4 |
| 2.1. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| 2.2. BASE LEGAL..... | 5 |
| 3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN..... | 6 |
| 3.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN..... | 6 |
| 3.2. POLÍTICAS OPERATIVAS..... | 6 |
| 4. PLAN ESPECÍFICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL..... | 7 |
| 4.1. COMUNICACIÓN INTERNA..... | 10 |
| 4.2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN MIPG -SIGAMI..... | 11 |
| 4.3. COMUNICACIÓN EXTERNA..... | 12 |
| 5. PLAN DE ACCIÓN SISTEMA INTEGRADO DE MEDIOS..... | 14 |
| 5.1. CRONOGRAMA SISTEMA INTEGRADO DE MEDIOS..... | 15 |
| 6. CONTROL DE CAMBIOS..... | 17 |

| | | | |
|--|---|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 3 de 17 | |

INTRODUCCIÓN

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la Comunidad por más y mejores servicios, razón por la cual la **Alcaldía Municipal de Ibagué** debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y con prontitud, de tal manera que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidos adecuadamente.

Es así como el éxito y la difusión de los servicios que brinda la Entidad, dependen en gran medida de la efectividad y la eficacia de la comunicación interna y externa, para garantizar y estructurar de manera correcta el funcionamiento de la misma, se hace necesario contar con un plan de comunicación e información.

Implícito en todo el documento se encuentra el razonamiento de la comunicación organizacional, que direcciona todas las estrategias, mejoras o canales que se emplean para fortalecer e innovar según las necesidades comunicativas entre la organización, la comunidad en general, los clientes y/o usuarios y demás partes interesadas o grupos de valor.

De esta manera, se va a realizar una distinción en cada uno de los públicos que maneja la **Alcaldía Municipal de Ibagué**, tanto internamente como externamente, para direccionar la comunicación a responder las preguntas de qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, puesto que es diferente en cada canal utilizado y cada público al cual va dirigido.

Dando cumplimiento al Sistema Integrado de Gestión, la **Alcaldía Municipal de Ibagué** ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público y se dé el cumplimiento de la Misión Institucional, en la cual la comunicación organizacional juega un papel imprescindible.

Se espera que este Plan, se utilice como herramienta de gestión, contribuya a mejorar la labor desempeñada por todos los que creemos que el servicio a nuestros clientes es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayude a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios que presta la Entidad.



• OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

El Plan Estratégico de comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Ibagué tiene como objetivo posicionar y visibilizar la gestión de la administración Ibagué Vibra con la ciudadanía.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conectar la gestión de la administración con los ciudadanos, a través de estrategias comunicativas que logren involucrarlos.
- Proyectar a nivel externo, una buena imagen de la administración municipal a través del buen uso de las reglas protocolarias en la realización de eventos de carácter local, nacional e internacional.
- Consolidar un proceso creativo que permita comunicar, visualizar y difundir las diversas acciones y campañas que se gesten desde la alcaldía de Ibagué a través de piezas graficas e ilustraciones.
- Visibilizar y promover las acciones emprendidas desde la administración municipal a través de productos audio visuales innovadores que permitan informar y acercar a la ciudadanía a la gestión emprendida desde la Alcaldía.

| | | | |
|--|--|---|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | <p>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</p> | <p>Código: PLA-GCO-01</p> |  |
| | | <p>PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</p> | |
| | | <p>Fecha: 2021/10/12</p> | |
| | | <p>Página 4 de 17</p> | |



1.3. ALCANCE

El Plan Estratégico de Comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Ibagué, involucra a la comunidad y al público interno partiendo de un ejercicio de planeación e implementación de estrategias comunicativas, plan de medios y demás procesos de divulgación.

2. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

- **Comunicación:** es un proceso adelantado entre sujetos o grupos humanos en un contexto particular y que permite intercambiar significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Desde siempre el hombre ha sentido la necesidad de relacionarse con los demás, por eso ha desarrollado diversas formas de interacción que le han facilitado el intercambio de información, conocimiento, costumbres, ideas y sentimientos, con el fin de organizarse y constituirse culturalmente.
- **Comunicación pública:** las instituciones del Estado colombiano desarrollan acciones, proyectos y actividades atravesadas por la gestión pública y, en muchas ocasiones, por las comunidades, como es el caso de los presupuestos participativos. La comunicación pública debe velar porque se presente y discuta a través de los medios institucionales, alternativos y demás, los temas de interés colectivo que involucran a la sociedad a la que se está planteando un modelo de gobierno o un Plan de Desarrollo. Implica, en este sentido, que la comunicación pública muestre los avances, rendiciones de cuentas y procesos públicos de información y los posibilite de la misma forma.
- **Procesos de comunicación interna y externa:** son momentos de la comunicación desarrollada desde una institución pública, privada o mixta. Estos se adelantan para construir flujos de información y estrategias para definir el tipo de comunicación que se implementará en la organización (horizontal, vertical, ascendente, descendente) y se lleva a cabo a través de planes de acción comunicativos.
- **Periodismo y/o comunicación institucional:** son estrategias llevadas a cabo dentro de una institución para desarrollar procesos de comunicación interna y externa, medios de comunicación y elaboración de la información en distintos soportes y formatos. Su función es mantener el flujo de la comunicación para el buen mantenimiento de una organización y producir información para difundir y democratizar lo institucional.
- **Medios de comunicación:** son dispositivos socioculturales que se desarrollan en un tiempo y espacio determinado. En esa medida, su forma de realización, la producción de contenidos, el énfasis que proponen y el impacto que generan, depende del contexto, la tradición e instituciones y personas que los lleven a cabo. Dentro de los medios están: la prensa, radio, televisión, las redes sociales y las nuevas plataformas, streaming que hoy son considerados medios de comunicación digitales.
- **Cultura de la información:** práctica del registro permanente y sistemático de aquello que es susceptible de ser convertido en información. También es la dinámica que se genera al presentar de forma permanente lo que acontece en un lugar o institución y que es registrado por los medios encargados para eso. De esa forma se crean las condiciones para construir un hábito de consumo y de recepción de la información.
- **Producción de la información:** es el proceso mediante el cual se decide qué información se realizará y que se publicará por los medios de comunicación para la recepción pública.
- **Redes sociales:** son medios de comunicación utilizados de forma digital para circular información de manera pública y masiva.

2.1. MARCO TEÓRICO

| | | | |
|---|---|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 5 de 17 | |

Toda organización ya sea de carácter privado o público tiene sus diferentes formas de comunicar y expresar tanto internas como externas. Conocerlas e intervenirlas es fundamental para el funcionamiento de la misma. Es por ello que la comunicación organizacional juega un papel tan importante en cualquier entidad. El autor Andrés Aljure nos regala un concepto más concreto de lo que se conoce como comunicación organizacional.

Como ente social que es la organización, sea de naturaleza pública, privada, mixta u ONG, su gestión en el día a día, para el corto, medio o largo plazo, implica una interacción entre y con personas o grupos de personas denominadas 'públicos', ya sean internos o externos. Esta interacción es en esencia un proceso de comunicación y, como tal, requiere de una gestión profesional especializada llamada gestión de comunicación la organización o comunicación organizacional (Aljure, p. 41, 2015).

Es por eso es tan importante que el comunicador conozca sus responsabilidades y desempeños tanto internos como externos de cualquier tipo de organización que intervenga. De este modo, se puede definir al comunicador como el encargado de analizar la situación, plantear y coordinar proyectos o planes de comunicación dependiendo del caso.

La comunicación externa está dada a partir de la relación que tiene la organización con diferentes públicos o agentes que se involucran de manera directa o indirecta con la organización. Para ello, la autora Maria Cristina Ocampo en su libro *Comunicación empresarial* la divide en dos categorías la cuales son; comunicación comercial y comunicación pública.

La primera de esta, está conformada por clientes, proveedores, los competidores y los medios de comunicación. Dentro de sus actividades pueden encontrarse ejercicios que estén ligados a la publicidad de sus productos en formato y lenguaje de medios de comunicación, también, “se establece una agenda estratégica para la difusión de los mensajes en los diferentes formatos informativos o de entretenimiento, en las parrillas y las diagramaciones de los medios de comunicación” (Ocampo, P. 55, 2011).



Por otro lado está la comunicación pública, la cual es definida de manera general como esas relaciones que se establecen entre la organización y el público externo, la autora explica que dentro de ella se dan relaciones de obligatoriedad donde se ubica las de gobierno público (leyes, régimen laboral, pago de impuestos, entre otras). Relaciones con organizaciones no gubernamentales, con la comunidad, empresariales y públicos denominados stakeholders que son aquellos agentes que podrían aportar al buen nombre de la entidad.

2.1. BASE LEGAL

A nivel nacional el inciso 1º. Del **artículo 209** de la Constitución Política, establece que 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.

El Departamento Administrativo de la Función Pública a través del **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” y la **Ley 87 de 1993**, establece que reviste de gran importancia continuar con la implementación de estrategias para el desarrollo transparente, eficiente, eficaz de las entidades y organismos, que consoliden la modernización del Estado. Por su parte la Presidencia de la Republica de Colombia, establece en el **artículo 58 de la Ley 190 de 1995**, determina que todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas o que administren recursos del Estado.

El Ministerio de Tecnologías, de la Información y las Comunicaciones estableció la **Ley (1712 de 2014)** de Transparencia y de acceso a la información pública (en los **artículos 4º y del 24º al 26º** contempla disposiciones frente al derecho fundamental el acceso a la información de carácter público, por parte de cualquier ciudadano, eliminando la posible negación de respuesta a la solicitud, especificando de igual forma tiempos de respuesta más cortos para la recepción de la respuesta a cualquier solicitud o petición, así como también, las características mínimas que debe contener la respuesta que se ofrecerá al ciudadano, con miras a satisfacer la necesidad y el cumplimiento del derecho.

| | | | |
|--|---|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 6 de 17 | |

A su vez el **Artículo 7°** de esta misma Ley refiere la necesidad de que la información que se vaya generando dentro de los procesos administrativos de la institución, se encuentren disponibles y accesibles al público, a través de diversos medios, apoyándose de manera especial en aquellos proporcionados por la estrategia Gobierno Digital (**artículo 17°**), diseñada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para ofrecer a los ciudadanos espacios de participación, comunicación, consulta de información y realización de trámites haciendo uso de Internet.

Para dar cumplimiento al objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno en el sector público, la Comunicación Pública debe propender por el fortalecimiento de la comunicación organizacional y la comunicación informativa, garantizando la producción y socialización de la información de las entidades del Estado hacia sus diferentes grupos de interés.

El propósito fundamental de los planes de comunicación no deben ser sólo establecer unas buenas relaciones con los medios de comunicación y garantizar difusión de sus actuaciones, sino que además contribuyan a la consolidación de una cultura organizacional fundada en los principios de la función pública y encaminada a movilizar internamente a los servidores públicos en sintonía con los objetivos estratégicos propios de la Alcaldía de Ibagué, a favor de los sectores urbano y rural y con el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Por esto, el presente *plan estratégico de comunicaciones* pretende servir de herramienta para orientar las diferentes acciones comunicativas e informativas que se ejecuten hacia el interior y exterior de la Alcaldía Municipal de Ibagué.

3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Una política es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la entidad en un campo específico de su gestión para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto, de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.



En la medida en que las políticas de comunicación regulen la actividad comunicacional en todas las áreas de la **Alcaldía Municipal de Ibagué**, serán fundamentales para el desenvolvimiento del Plan estratégico de Comunicación e Información, pues ellas determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir al responsable del proceso y las que son de competencia de las demás áreas al tiempo que establece normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad, en la medida en que regulen sus procesos.

Se establecen las siguientes políticas de comunicación para la **Alcaldía Municipal de Ibagué**

3.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

Con el propósito de cumplir los objetivos misionales, lograr una interacción permanente y efectiva con la comunidad y fortalecer la cultura organizacional, en la **Alcaldía Municipal de Ibagué** la comunicación tendrá un carácter estratégico, para lo cual se implementarán adecuados procesos comunicacionales y se ejecutará un Plan de Comunicaciones e Información, en el marco del proceso denominado GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

3.2. POLÍTICAS OPERATIVAS

| | | | |
|--|---|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 7 de 17 | |



- La comunicación organizacional estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración mutua entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura organizacional mediante la implementación del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e informativa.
- Difundir la gestión institucional y desarrollo organizacional mediante la implementación de estrategias de comunicación, haciendo uso adecuado de la imagen corporativa y las tecnologías de la información y las comunicaciones, para proveer en forma oportuna, eficiente y transparente la información como mecanismo de participación ciudadana en los procesos de la administración.

4. PLAN ESPECÍFICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



La comunicación organizacional estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración mutua entre los servidores públicos sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura organizacional mediante la implementación de adecuados modelos de Comunicación Pública Organizacional e informativa.

La gestión de comunicación en la Alcaldía de Ibagué propenderá por el conocimiento e interiorización del Plan de Desarrollo y los objetivos institucionales por parte de los servidores públicos para su comprensión y aplicación en la práctica diaria para lo que se trabajará en:



| POLITICA OPERATIVA | RESPONSABLES DE SU CUMPLIMIENTO | ORIENTACIONES |
|--|--|---|
| <p><u>RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</u></p> <p>La relación de la Alcaldía Municipal de Ibagué con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad, buscando establecer con ellos unas relaciones de cooperación bilateral que garanticen un adecuado nivel de confianza e imparcialidad de suministro de información a todos los medios masivos en igualdad de condiciones de acceso y oportunidad.</p> | <p>Responsable del Proceso de Gestión de la Información y la Comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Comunicaciones será la responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la Entidad y sus voceros frente a los medios de comunicación, gestionando los posibles contactos entre periodistas y funcionarios para formalizar y establecer relaciones de confianza y cooperación bilateral. • El suministro de información a los medios de comunicación se hará en igualdad de condiciones permitiendo el acceso a la misma sin preferencias especiales por ninguno de ellos cuando haya información noticiosa que divulgar. • La Oficina de Comunicaciones estará dispuesta y abierta a los requerimientos de los periodistas y los medios de comunicación para colaborarles en la consecución de la información verídica y oportuna. |
| <p><u>VOCEROS</u></p> <p>La Entidad tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos y críticos de su gestión sobre los cuales deba expresarse en los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios.</p> | <p>Alcalde, Gerente, Jefes de Oficina y Secretarios de Despacho</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El Alcalde Municipal de Ibagué será el principal vocero. El Gerente, Jefes de Oficina y los Secretarios (a) de Despacho, serán voceros en los temas que sean de competencia de su dependencia, quienes verificarán la información antes de dar cualquier declaración y no emitirán información dudosa o para la cual no hayan sido autorizados previamente. • En circunstancias extraordinarias y cuando sea expresamente autorizado por el Alcalde, delegará dicha función en el funcionario directamente implicado en el proceso a divulgarse, teniendo muy presente que el funcionario representante tenga dominio del tema, seguridad para enfrentar medios de comunicación y fluidez verbal. • Los voceros designados tendrán la competencia de expresarse en los temas que sean de su conocimiento y dominio; en ningún caso en otro tema de la gestión administrativa que no haya sido delegado o autorizado. |

| | | | |
|---|--|----------------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | <p>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</p> | <p>Código: PLA-GCO-01</p> |  |
| | | <p>Versión: 08</p> | |
| | <p>PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</p> | <p>Fecha: 2021/10/12</p> | |
| | | <p>Página 8 de 17</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Los voceros institucionales acatarán los criterios de manejo de la información, cuidado de la imagen corporativa y niveles de confidencialidad. Los voceros oficiales o designados verificarán la información antes de dar cualquier declaración respecto a un tema determinado y no emitirán información dudosa o para la cual no hayan sido autorizados previamente. Las declaraciones en medios masivos de comunicación o en espacios públicos que hagan los voceros institucionales, deben ir siempre en beneficio de la imagen institucional de la Entidad. Los funcionarios públicos darán prelación en la entrega de la información institucional a los periodistas que cubren las fuentes que ellos trabajan, para que sea la misma Alcaldía la que ofrezca la información de primera mano como fuente principal y generadora de las acciones institucionales y no primero a los medios de comunicación externos. Se tendrá como fuente oficial para brindar información las redes sociales que llevan por nombre Alcaldía de Ibagué. En caso de que una unidad administrativa, tengan una red social activa, deberá ceñirse a los lineamientos de la Oficina de Comunicaciones y será la responsable del contenido que allí se publique el cual solo deberá ser institucional. A la hora de las declaraciones deben tener en cuenta: cero gafas oscuras, chicle. Deben estar preparados, los periodistas no perdonan las equivocaciones de cifras, datos o conceptos. Las declaraciones deben ser concisas, puntuales, no políticas, muy apegados a los hechos. Las declaraciones deben ser institucionales. No, en primera persona. En los eventos, evitar el uso excesivo del celular |
| <p><u>PROCESOS DE EMPALME</u></p> <p>En los procesos de empalme de una nueva administración, la comunicación deberá garantizar la divulgación y el amplio conocimiento del Plan de Gobierno entrante.</p> | <p>Alcalde y su equipo de trabajo</p> | <ul style="list-style-type: none"> La Administración saliente debe cumplir con el informe de gestión y rendición de cuentas, entendiéndose como gestión el impacto de su trabajo y rendición de cuentas como la efectividad con que lo hizo (suma de eficiencia y eficacia) bajo los parámetros y protocolos de la normatividad vigente. El tipo de documento en el que el informe debe producirse será un escrito técnico bajo la metodología que establezca el Departamento Nacional de Planeación, el cual permitirá una medición de indicadores primarios de gestión. Este informe sebera ser publicado en el portal web de la Alcaldía de Ibagué www.ibague.gov.co |
| <p><u>COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD</u></p> <p>La comunicación con la comunidad se realizará bajo los principios de respeto, integridad y equidad, garantizando la prestación de un servicio y atención de excelente calidad a la ciudadanía.</p> | <p>Responsables del proceso de Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano Responsable del Proceso de Gestión de la Información y la Comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> La Alcaldía Municipal de Ibagué dispondrá de un proceso de Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano y establecerá el procedimiento correspondiente, que permita atender y dar respuesta en forma oportuna y sistemática a los requerimientos y las necesidades de la ciudadanía, proporcionando en cada caso satisfactoria solución y orientación a la solicitud prestada, de acuerdo con lo que dispone la ley y los intereses colectivos de la Entidad. Los medios escritos periódicos, boletines, carteleras entre otros permiten a los ciudadanos acceder al conocimiento de los planes y programas ofrecidos desde la entidad, para que así puedan informarse permanentemente y accedan con facilidad a los servicios ofrecidos. Para dar cumplimiento a los principios de publicidad y transparencia, la Alcaldía Municipal de Ibagué informará periódicamente a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión en diferentes medios y canales de comunicación. Se establecerán espacios planificados y periódicos a manera de Rendiciones de Cuentas a cargo de la Secretaría de Planeación, con el fin de dar cuenta y rendir informes a la ciudadanía acerca de la gestión que se adelante en la Entidad. Se publicarán los resultados de la gestión pública en los medios y publicaciones propias de la Alcaldía Municipal de Ibagué y en los medios masivos de comunicación. |

| | | | |
|--|---|--|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | |
| | | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 9 de 17 | |

| POLITICA OPERATIVA | RESPONSABLES DE SU CUMPLIMIENTO | ORIENTACIONES |
|--|---|---|
| <p><u>COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES</u></p> <p>La Comunicación con los Contratistas y los Proveedores estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia, dando cumplimiento al Decreto Nacional Número 2170 del 2002.</p> | <p>Oficina de Contratación</p> | <ul style="list-style-type: none"> La Entidad, informara de forma amplia, oportuna y suficiente a través del portal Web y los medios masivos de comunicación, la información sobre apertura de licitaciones, adjudicación e información de contratación. (ver el manual de contratación) |
| <p><u>COMUNICACIÓN CON LOS ENTES DE CONTROL</u></p> <p>La interacción informativa de la Alcaldía Municipal de Ibagué con los organismos de control de orden nacional, Departamental y Municipal, estará enmarcada por el respeto y por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público.</p> | <p>Oficina de Control Interno / Equipo directivo</p> | <ul style="list-style-type: none"> La información a los organismos de control se rendirá conforme a la metodología y con la periodicidad por ellos establecida y la rendición de cuentas se realizará teniendo como fundamento principal, los proyectos asignados a cada dependencia. |
| <p><u>GESTIÓN INTERNA</u></p> <p>La gestión de comunicación en la Alcaldía Municipal de Ibagué, el Plan de Desarrollo, Los Planes de Acción y los objetivos institucionales, deben ser conocidos por los servidores públicos, para su comprensión y aplicación en la práctica diaria</p> | <p>Gerente, Jefes de Oficina, Secretarios de Despacho y Directores</p> | <ul style="list-style-type: none"> Cada Jefe de Área o responsables de proceso asumirá el compromiso de realizar reuniones ordinarias con una periodicidad mínima trimestral y reuniones extraordinarias frente a temáticas o asuntos que exijan solución inmediata. Cada área y/o dependencia sondeará el conocimiento que los funcionarios tienen respecto al Plan de Desarrollo y el Plan de Acción de cada dependencia, mediante la evaluación de los resultados que se obtengan de los compromisos adquiridos y delegados. |
| <p><u>FLUJOS DE COMUNICACIÓN</u></p> <p>La comunicación en la Alcaldía Municipal de Ibagué deberá garantizar el flujo ascendente, descendente, cruzado y horizontal de la información para propiciar la toma acertada de decisiones, mediante canales de comunicación permanentes que transmitan la información necesaria.</p> | <p>Alcalde</p> <p>Responsable del Proceso de Gestión de la Información y la Comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> El plan estratégico de comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Ibagué se divulgará a todos los niveles de la Entidad, a través de los medios y canales internos oficiales, teniendo en cuenta su relevancia e incidencia en los procesos administrativos. La Entidad publicará periódicamente en el portal web los comunicados de prensa, información específica sobre cada Área, banner con información importante y de interés para la comunidad, Planes de Acción, informes de gestión, entre otros. Este portal Web además de informar los procesos de contratación y licitaciones que se llevan a cabo en la Entidad, sirve para manejar procesos de total transparencia y pulcritud administrativa. Redes Internas: Se debe propender por que la totalidad de los servidores públicos cuenten con infraestructura de red local, lo que permitirá que los computadores compartan recursos de almacenamiento de datos y de impresión. Mediante esta ventaja el correo electrónico interno se convertirá en una alternativa de comunicación rápida, eficaz y oportuna sobre asuntos internos ordinarios y extraordinarios, que permita multiplicar la información de interés de la Alcaldía Municipal de Ibagué La información será centralizada, cada secretaría debe construir una agenda semanal para comunicar lo importante. Adicionalmente, el periodista asignado no tendrá funciones de asistente, y no manejará las redes sociales personales del funcionario y la atención a periodistas será prioritaria, ágil. |
| <p><u>PROCESOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN</u></p> <p>La comunicación interna de carácter organizacional debe proponer mecanismos y procedimientos que garanticen un adecuado empoderamiento de los servidores públicos con respecto al Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI.</p> | <p>La Secretaría Administrativa en coordinación con la Secretaría de Planeación de la Alcaldía Municipal de Ibagué</p> | <ul style="list-style-type: none"> Todo servidor público que se vincule a la Alcaldía Municipal de Ibagué recibirá una inducción adecuada, cuya realización en ningún caso deberá superar los dos (2) meses después de la fecha de su vinculación. Esta labor de inducción además de incluir los temas ordinarios de carácter laboral, disciplinario y legal, abordará los documentos del sistema Integrado de gestión. Será responsabilidad de la Secretaría Administrativa, liderar el proceso de inducción, diseñar e implementar los contenidos relativos a la información de carácter laboral y disciplinario se dicte al servidor público, así como los contenidos del manual de funciones de su propio cargo. |



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | |
| | | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 10 de 17 | |

| POLITICA OPERATIVA | RESPONSABLES DE SU CUMPLIMIENTO | ORIENTACIONES |
|--|---|--|
| <p>DESARROLLO HUMANO</p> <p>En la Alcaldía Municipal de Ibagué el dialogo, la colaboración y la participación será la base de las relaciones para la promoción del trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias</p> | <p>La Secretaría Administrativa, encargada de la administración del talento humano de la Alcaldía Municipal de Ibagué debe generar espacios, campañas y programas de motivación al trabajo colectivo, el diálogo y la participación dentro de la Entidad</p> | <p><u>Como campañas se plantean:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódicamente la Secretaría Administrativa producirá una frase o artículo relacionado con la promoción del trabajo en equipo, la cooperación entre las dependencias, para que sea socializado por parte de cada Jefe de Oficina, Secretario de Despacho, Director o responsables de procesos, con el fin de que los servidores públicos interioricen la cultura de trabajo en equipo. • Se crearán espacios con el fin de que los servidores públicos envíen su posición y opiniones frente a las temáticas desarrolladas. <p><u>Como espacio se plantea:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros y conferencias de motivación laboral y riesgos públicos, para las diferentes dependencias en los que se traten temas de interés y utilidad común como por ejemplo las ventajas del trabajo en equipo, solución de conflictos, que hacer en caso de un accidente o una emergencia en las oficinas, y otros temas más de interés relacionados con el ambiente laboral. Estos espacios que tienen por objetivo propiciar la integración entre los funcionarios, el tiempo que desarrollan responsabilidades en cada uno, tendrán la periodicidad que permita el presupuesto asignado para tal fin. • En todo proceso de inducción se programará la participación de uno o varios coordinadores de las diferentes áreas para ser los encargados de socializar las políticas de la entidad, sensibilizar y motivar a los servidores públicos que reciban la inducción hacia el cumplimiento de los propósitos. • De igual manera, se realizarán como mínimo una vez cada 2 años o cuando se produzcan cambios en la estructura organizacional o en la operación de los procesos, jornadas de re-inducción, en las cuales participará el personal antiguo de la entidad. |



4.1. COMUNICACIÓN INTERNA

Este tipo de comunicación se enfoca a nivel interno de la **Alcaldía Municipal de Ibagué**, es decir involucra a las directivas y los servidores públicos de las diferentes dependencias. Dentro de esta comunicación se desarrollan tres (3) tipos la cuales son; ascendente, descendente y horizontal. A continuación, se presenta los canales de comunicación interna en la **Alcaldía Municipal de Ibagué**.

| Comunicación Interna | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|
| Canal comunicativo | ¿Qué comunica? | ¿Quién Comunica? | ¿Cómo y Cuándo Comunicar? | Público objetivo |
| <p>CARTELERA O MURAL</p> | <p>Se dispone toda la información que todos los servidores públicos deben tener en cuenta de la Entidad; políticas, valores, reglamentos, la misión, la visión, cronograma de capacitaciones y tips para sobrellevar el estrés laboral, entre otros importantes temas.</p> <p>El sistema de carteleras internas ubicadas en sitios estratégicos de la Entidad se utilizará para socializar los informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, así mismo como información general de interés específico para los funcionarios y el público en general.</p> | <p>La Secretaría Administrativa – Dirección de Talento Humano y/o Oficina de Comunicaciones.</p> | <p>La información debe ser clara y concisa que sea de interés público, esto se debe actualizar periódicamente o cada vez que se requiera.</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué</p> |
| <p>CORREOS ELECTRÓNICOS</p> | <p>Envío de toda documentación o material que así necesiten los Servidores Públicos, en relación a su funcionamiento laboral.</p> | <p>En este caso sería el interesado, el envío puede ser de directivos a funcionarios y viceversa.</p> | <p>En el momento en que se requiera y su contenido debe ser con fines laborales, que aporten a la organización.</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | | Página 11 de 17 | |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| MENSAJES DE TEXTO (WHATSAPP) | <p>Toda aquella información que se requiera sea en tiempo real involucre las Directivas y a los demás Servidores Públicos.</p> <p>La creación de grupos internos oficiales de WhatsApp, se encuentra liderada por cada unidad administrativa</p> | <p>Todos los participantes del grupo, que requieran comunicar de manera informal e inmediata.</p> | <p>Los mensajes generalmente son cortos y concisos, los cuales tienen como fin comunicar en tiempo real información de interés público; los horarios son principalmente manejados por el administrador del chat, al igual que su contenido.</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía de Ibagué, Alcaldía Municipal de Ibagué</p> |
| MEMORANDOS O CIRCULARES | <p>Es un documento formal, que va de acuerdo a las normas y políticas de la entidad.</p> | <p>Los Jefes de Oficina, Gerente, Secretarios y Directores</p> | <p>Se comunica, cuando el directivo crea pertinente comunicar instrucciones o lineamientos relacionados con asuntos laborales</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía de Ibagué, Alcaldía de Ibagué</p> |
| PLATAFORMA INTEGRADA DE SISTEMAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ - PISAMI | <p>Radicación, solicitud y respuesta a la correspondencia interna y externa de la Entidad</p> | <p>Los Jefes de Oficina, Gerente, Secretarios (as), Directores (as) y Almacenista</p> | <p>Se comunica cuando se requiera hacer solicitudes y dar respuesta a las comunicaciones internas y externas</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía de Ibagué, Alcaldía de Ibagué</p> |
| RADIO CAPITAL MUSICAL www.capitalmusical.gov.co | <p>Promoción y difusión de la gestión del avance del plan de desarrollo Ibagué Vibra 2020-2023</p> | <p>Periodista de la Oficina de Comunicaciones</p> | <p>De manera permanente</p> | <p>Servidores públicos y contratistas</p> |
| PORTAL WEB www.ibague.gov.co | <p>La Entidad publicará periódicamente en el portal web los: Planes de Acción e informes de gestión</p> | <p>Oficina de Control Interno / Secretaría de Planeación</p> | <p>De manera permanente</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía de Ibagué, Alcaldía de Ibagué</p> |
| SPARK E INTRANET | <p>Información de interés para los servidores públicos y contratistas</p> | <p>Directivos, servidores públicos y contratistas</p> | <p>De manera permanente.</p> | <p>Todo el personal de la Entidad.</p> |
| PERFILES INSTITUCIONALES DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ EN LAS REDES SOCIALES | <p>La Alcaldía Municipal de Ibagué cuenta con un perfil en Facebook denominado Pelhusa Interno Alcaldía.</p> <p>Su propósito comunicativo es comunicar e informar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad.</p> | <p>La supervisión de este perfil está a cargo de la Dirección de Talento Humano.</p> | <p>El contenido de las redes sociales deberá ser actualizado constantemente, puesto que al ser una plataforma en la cual las personas constantemente pasan el tiempo, se requiere mínimo de un estándar de tres publicaciones diarias.</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué</p> |
| COMUNICACIÓN DIRECTA O REUNIONES | <p>Por medio de este canal se puede comunicar de manera pública o privada información que tenga la intención de resolver problemas, plantear propuestas o socializar decisiones, medidas y nuevas políticas de la organización.</p> | <p>Generalmente este tipo de reuniones ya sean privadas o públicas son propuestas y llevadas a cabo por las directivas. Sin embargo, pueden ser solicitados por el personal a la alta dirección.</p> | <p>Las reuniones se pueden realizar, dependiendo la necesidad y según la normatividad que las establezca</p> | <p>Todo el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué</p> |
| COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO | <p>Conclusiones y recomendaciones de informes generados por la Oficina de control interno, políticas de operación, informes de entes de control, código y estatuto de auditoría y lineamientos que líderes de procesos necesiten socializar, resultados del nivel de implementación del sistema de control interno a través de encuesta FURAG.</p> | <p>Jefe de Oficina de Control Interno y líderes de procesos</p> | <p>En la periodicidad establecida en el acto administrativo de creación del comité de Coordinación de Control Interno.</p> | <p>Representante Legal y nivel directivo integrantes del comité de coordinación de control interno.</p> |
| COMITÉ DE RIESGOS | <p>Resultados de monitoreo del mapa de riesgos por proceso</p> | <p>Responsable del proceso</p> | <p>En la periodicidad que establezca la política de riesgos vigente.</p> | <p>Personal adscrito a la unidad administrativa responsable del proceso, control interno y Dirección de Fortalecimiento Institucional</p> |



| | | | |
|---|---|--------------------|---|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 12 de 17 | |

| Comunicación Interna | | | | |
|---|--|-----------------------------------|--|--|
| Canal comunicativo | ¿Qué comunica? | ¿Quién Comunica? | ¿Cómo y Cuándo Comunicar? | Público objetivo |
| COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO | Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder | Servidores Públicos de la Entidad | A través de comunicados y circulares de manera permanente. | Servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Ibagué. |

4.2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN MIPG -SIGAMI

A continuación, se presenta la estrategia de comunicación interna que se utilizará para la divulgación de las actividades del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Ibagué -. SIGAMI:

| SIGAMI | | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|----------------------------------|
| Audiencia | Objetivo específico | Acciones | Productos | Frecuencia |
| SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS. | Posicionar las Actividades que realiza el grupo de Apoyo a la alta dirección para SIGAMI de la Secretaría de Planeación. | Realizar talleres y/o reuniones con los equipos de trabajo, para socializar los temas de SIGAMI | Talleres de Socialización Material - Registros de Asistencia | Mensuales |
| | | Realizar notas para cartelera internas donde se socialice los avances en los temas de SIGAMI | Publicaciones | Trimestral |
| | | Publicación de notas en boletín interno con las principales avances en los temas de SIGAMI | Publicaciones | Trimestral |
| SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS. | Informar las funciones, metas, compromisos y avances en los temas del SIGAMI. | Realizar video Clip en el que se contará las metas respecto a las certificaciones en las normas de calidad. | Video | Semestral |
| | | Elaboración de Video Clips basados en fechas importantes en los temas de SIGAMI. | Video | Cuatrimestral |
| | | Edición de Piezas POP con información | Realizar un brochure con información relevante. | Cuatrimestral |
| | | Publicación de información importante del SIGAMI (elementos estratégicos, funciones, alcances, caracterizaciones de procesos y revisión de documentación) | Se pueden realizar separadores de libros o almanaques. Publicidad en cartelera y salvapantallas | Según la necesidad Permanente |
| | | Realizar un ABC de las normas ISO 9001, ISO 14001 y 45001 | Agenda | Anual |
| SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS. | Informar las funciones, metas y avances en los temas del SIGAMI | Mensajes por la intranet, Internet, Facebook, WhatsApp y otros | Mensajes en redes sociales | Mensual |
| | | Feria de los Sistemas de calidad que se realizarán en la sede de la Alcaldía de Ibagué. | Feria | Anual |
| | | Foro de la Calidad | Foro | Anual |
| SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS. | Socialización del normograma de la Alcaldía de Ibagué | Realizar actualización del normograma por cada uno de los procesos | Formato: Matriz de normograma | Trimestral |
| | | Socialización del normograma del Sistema de Seguridad y de Salud en el Trabajo en el comité SIGAMI | Presentación y socialización | Mensual |


| | | | |
|---|---|---------------------------|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 13 de 17 | |

4.3. COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación con la comunidad se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio a la ciudadanía, mediante la ejecución de los procesos comunicacionales que permitan prestar una atención íntegra, respetuosa y equitativa al ciudadano y que garantice que la comunicación externa y la rendición de cuentas sean los ejes fundamentales sobre los cuales se dé cumplimiento con la garantía de los derechos humanos y la construcción de la paz.



Se contará con mecanismos de acercamiento a la comunidad que permitan el mejoramiento en el servicio prestado ampliando el conocimiento acerca de las necesidades de la comunidad con respecto a la labor de la Administración. Ellos son:

| Comunicación Externa | | | | |
|--|--|--|---|---|
| Canal comunicativo | ¿Qué comunica? | ¿Quién Comunica? | ¿Cómo y Cuándo comunicar | Público objetivo |
| CORREO ELECTRÓNICO | Se envía y se recibe información de interés para la comunidad en general, sobre los servicios de la Entidad. Generalmente el envío de esta información se realiza a grupos que previamente se han caracterizado o a entidades con las cuales ya se han establecido otros canales de comunicación. | Los servidores públicos que manejan las áreas de atención al ciudadano o reciben instrucciones particulares por parte del Equipo Directivo o Superior inmediato | Depende de la necesidad de comunicación. | Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal de Ibagué |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | Este canal cumple con la función de proporcionar un espacio para que la comunidad comunique de manera escrita ante la Entidad, alguna inconformidad o sugerencia. Con la finalidad de mejorar la prestación de servicios. El buzón de sugerencias será utilizado por parte de la comunidad para opinar acerca del adecuado o inadecuado servicio ofrecido por determinada área o dependencia; expresar las ideas buenas o malas, incrementar la cultura de conciencia ciudadana permitiendo mejorar la comunicación entre la comunidad, y garantizando una adecuada dinámica social, en la cual se prioriza el servicio, respeto y fortalecimiento en el compromiso social. | En cada una de las dependencias se definen los servidores públicos encargados de dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos que se depositaron en los buzones de sugerencias. La Alcaldía Municipal, Ibagué cuenta con un procedimiento definido para la operación de los buzones de sugerencias. | Este es un medio de comunicación disponible en las áreas de atención al ciudadano, al cual puede acceder el público objetivo en cualquier momento, de acuerdo con sus necesidades | Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal, Ibagué |
| LÍNEAS TELEFÓNICAS (Teléfonos directos y extensiones telefónicas) | Este canal de comunicación es utilizado por servidores públicos y comunidad en general. El tipo de información que se utiliza, es inmediata y concisa, relacionado sobre la prestación de servicios. | En cada una de las dependencias se definen los servidores públicos encargados de la atención diligente y oportuna de las líneas telefónicas. De igual manera, cualquier servidor público de la Entidad, se encuentra en condición de atender las líneas telefónicas. | Este es un medio de comunicación disponible en las diferentes áreas, al cual puede acceder el público objetivo en cualquier momento, de acuerdo con sus necesidades | Servidores Públicos, Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal de Ibagué |

| | | | |
|---|---|--|---------------------------|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | | Código: PLA-GCO-01 |
| | | | Versión: 08 |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | | Fecha: 2021/10/12 |
| | | | Página 14 de 17 |





| Comunicación Externa | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Canal comunicativo | ¿Qué comunica? | ¿Quién Comunica? | ¿Cómo y Cuándo comunicar | Público objetivo |
| LÍNEAS TELEFÓNICAS (Teléfonos directos y extensiones telefónicas) | <p>Este canal de comunicación es utilizado por servidores públicos y comunidad en general.</p> <p>El tipo de información que se utiliza, es inmediata y concisa, relacionado sobre la prestación deservicios.</p> | <p>En cada una de las dependencias se definen los servidores públicos encargados de la atención diligente y oportuna de las líneas telefónicas.</p> <p>De igual manera, cualquier servidor público de la Entidad, se encuentra en condición de atender las líneas telefónicas.</p> | <p>Este es un medio de comunicación disponible en las diferentes áreas, al cual puede acceder el público objetivo en cualquier momento, de acuerdo con sus necesidades</p> | <p>Servidores Públicos, Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal de Ibagué</p> |
| PORTAL WEB ibague.gov.co | <p>La Entidad publicará periódicamente en la página web los boletines de prensa, información específica sobre cada Área, banner con información importante y de interés para la comunidad, Planes de Acción, informes de gestión, entre otros. Esta página Web además de informar los procesos de contratación y licitaciones que se llevan a cabo en la Entidad, sirve para manejar procesos de total transparencia y pulcritud administrativa</p> | <p>La información que es publicada allí, es proporcionada y autorizada por todas las unidades administrativas</p> | <p>Permanentemente se debe actualizar</p> | <p>Servidores Públicos, Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal, Ibagué.</p> |
| PERFILES INSTITUCIONALES DE LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ EN LAS REDES SOCIALES | <p>La Alcaldía Municipal de Ibagué cuenta con una Fanpage en la red social de Facebook, así como con perfiles oficiales en YouTube, Twitter e Instagram. La intención de estas redes, es comunicar de forma masiva e inmediata toda información de la entidad en tiempo real, además de alimentarla de otros temas relacionados con la gestión pública municipal que mantenga la atención de sus seguidores. Su propósito comunicativo es llegar a más población y así lograr una mayor visibilidad de la imagen y las actividades institucionales.</p> | <p>La supervisión de estas redes está a cargo de la Oficina de Comunicaciones</p> | <p>El contenido de las redes sociales deberá ser actualizado constantemente, puesto que al ser una plataforma en la cual las personas constantemente pasan el tiempo, se requiere mínimo de un estándar de tres publicaciones diarias.</p> | <p>Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal Ibagué.</p> |
| INFORMACIÓN IMPRESA (VOLANTES) | <p>Este medio es utilizado en la Alcaldía Municipal, Ibagué para dar a conocer información detallada y concisa sobre los servicios o eventos especiales.</p> | <p>Las áreas de acuerdo con las necesidades</p> | <p>La información deberá ser suministrada periódicamente o cada vez que sea necesario ser actualizada.</p> | <p>Comunidad en general Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía de Ibagué.</p> |
| OFICIOS | <p>Los oficios o comunicaciones oficiales tienden a tener un formato más formal, usualmente son utilizadas para comunicarse con las entidades públicas o privadas o un grupo poblacional en especial, sobre información especial o requerimientos para la prestación del servicio.</p> | <p>Cada una de las dependencias realiza el envío de oficios al público objetivo.</p> <p>Se tienen establecidos lineamientos especiales para las comunicaciones oficiales, de acuerdo con lo descrito en el proceso de gestión documental.</p> | <p>Los oficios pueden ser enviados de dos formas digital y física.</p> <p>La frecuencia se determina de acuerdo con las necesidades de comunicación de la Entidad.</p> | <p>Comunidad en general, Entidades Públicas y Privadas, Entes de Control y demás partes interesadas de la Alcaldía Municipal de Ibagué.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p> | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | |
| | | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 15 de 17 | |



| Comunicación Externa | | | | |
|--|--|---|---|---------------------------------|
| Canal comunicativo | ¿Qué comunica? | ¿Quién Comunica? | ¿Cómo y Cuándo comunicar | Público objetivo |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | <p>Por medio de este canal se proporciona toda la información primaria que la comunidad tiene derecho a conocer, dentro de los horarios establecidos para la atención del mismo.</p> <p>En la Alcaldía Municipal de Ibagué, se cuentan con las siguientes áreas especiales de atención al ciudadano, pero se aclara que en cada una de las dependencias, se cuenta con la capacidad de atender los requerimientos de la comunidad:</p> <p>Áreas de atención al ciudadano:</p> <p>Palacio Municipal CAM de la Pola CAM del Centro CAM Galarza CAM del Sur CAM del Salado</p> | <p>Los encargados de comunicar esta información son los servidores públicos asignados a estas áreas, los cuales deben tratar a la comunidad con respeto y amabilidad.</p> | <p>La comunidad en general puede acceder a esta información de lunes a viernes días hábiles, en el horario de atención al público establecido por la Entidad:</p> <p>Horario: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 pm.</p> <p>La información allí proporcionada debe ser revisada periódicamente y corresponder con los trámites y servicios que previamente se han identificado en la entidad.</p> | Comunidad en general |
| COMUNICACIÓN DIRECTA O REUNIONES | <p>Por medio de este canal se puede comunicar de manera pública o privada información que tenga la intención de resolver problemas, plantear propuestas o socializar decisiones, medidas y nuevas políticas de la organización.</p> <p>Se convocará a la población, a través de reuniones o conversatorios en los cuales se abrirá el espacio para socializar los proyectos que adelanta la Alcaldía Municipal de Ibagué. Estas reuniones se organizarán con el apoyo de las juntas de acción comunal y se llevará a cabo en espacios públicos adecuados y con facilidades de acceso para la comunidad.</p> | <p>Generalmente este tipo de reuniones son propuestas y llevadas a cabo por las directivas.</p> | <p>Las reuniones se pueden realizar, dependiendo la necesidad y según la normatividad que las establezca</p> | Comunidad en general |
| RENDICIÓN DE CUENTAS | <p>La gestión institucional y la garantía de derechos que ofrece la administración municipal.</p> | <p>Alcalde, Jefes de Oficina, Secretarios de Despacho y Directores</p> | <p>De manera permanente</p> | Todos los habitantes de Ibagué. |
| RADIO CAPITAL MUSICAL www.capitalmusical.gov.co | <p>Promoción y difusión de la gestión del avance del plan de desarrollo Ibagué Vibra 2020-2023</p> | <p>Periodista de la Oficina de Comunicaciones</p> | <p>De manera permanente</p> | Ciudadanos de Ibagué |

5. CRONOGRAMA SISTEMA INTEGRADO DE MEDIOS – POR VIGENCIA

Fortalecer la comunicación entre la Administración municipal y la ciudadanía en un proceso permanente, transparente y participativo.

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 Versión: 08 |  |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 Página 16 de 17 | |

| ACTIVIDADES | META/PRODUCTO | Cuatrimestre | | | EQUIPO RESPONSABLE |
|--|--|--------------|---|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| Actualización de la base de datos de periodistas, gremios económicos, entidades público-privadas, funcionarios y contratistas de la ciudad de Ibagué | Comunicación constante con los diferentes actores económicos, periodistas, funcionarios y contratistas de la ciudad | X | X | X | Grupo de Logística y Protocolo |
| Actualización del calendario de eventos locales y nacionales en el portal web www.ibague.gov.co | Posicionamiento local y nacional de las diferentes actividades desarrolladas por la administración municipal. | X | X | X | |
| Elaboración de decretos de condecoración, mociones de duelo y notas de estilo. | Ciudadanos condecorados | X | X | X | |
| Actualización del manual de identidad corporativa | Posicionamiento y reconocimiento de la línea gráfica | X | | | Equipo de diseño |
| Ilustración de pictografías, infografías, creación de logos institucionales, para presentación de datos y cifras relacionadas con las actividades de la Alcaldía Municipal de Ibagué. | Información interactiva con la ciudadanía ibaguereña | x | x | x | |
| Diseño de campañas institucionales de la Alcaldía de Ibagué (campañas de comunicación digital de acuerdo a las temáticas, requerimiento y/o necesidades de la Administración Municipal) | Mayor conocimiento de los diferentes programas, proyectos y actividades realizadas por la administración municipal. | X | X | X | Equipo de redes sociales |
| Certificación del perfil institucional de la Alcaldía de Ibagué en Twitter. | Mayor credibilidad en los contenidos publicados en Twitter | X | X | X | |
| Fomentar el contenido musical de autores e intérpretes de la ciudad de Ibagué y realizar la grabación de cuñas radiales. | Promoción cultural y gestión institucional | X | X | X | Equipo Sistema Integrado de Medios - SIMAI |
| Elaborar la estrategia de rendición de cuentas por vigencia | Promoción de la transparencia | X | | | Jefe Oficina de Comunicaciones/ Secretario General. |
| Elaboración y publicaciones en el Portal web: Slider principal y de contacto, Pop up, comunicados de prensa y boletines internos. | Portal web actualizado de manera permanente | X | X | X | Equipo de periodistas |
| Realizar seguimiento y monitoreo a medios de comunicación de Ibagué y el cubrimiento periodístico en actividades o eventos programados por las diferentes dependencias de la Administración Municipal. | Conocimiento de las noticias relacionadas con la entidad y la difusión de la gestión adelantada por cada dependencia | X | X | X | |
| Campañas comunicativas de prevención y promoción de la salud de los trabajadores y hacer pedagogía comunicativa frente a quien reportar y el tiempo para informar un accidente de trabajo. | Campañas de prevención realizadas | X | X | X | Equipo de comunicación interna |
| Socialización de los indicadores de gestión del sistema integrado de gestión y comunicar todas las acciones de gestión del cambio de los sistemas de gestión. | Funcionarios conocen ampliamente los resultados de los indicadores de gestión | X | X | X | |
| Campañas comunicativas de bienestar institucional para el beneficio a los trabajadores. | Funcionarios informados de las actividades de bienestar | X | X | X | |

| | | | |
|---|---|---------------------------|--|
|  Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7 | PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | Código: PLA-GCO-01 |  |
| | | Versión: 08 | |
| | PLAN: ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES | Fecha: 2021/10/12 | |
| | | Página 17 de 17 | |

6. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | VIGENTE DESDE | OBSERVACION |
|---------|---------------|--|
| 01 | 2018-09-04 | Primera versión SIGAMI |
| 02 | 2018-12-11 | Segunda versión SIGAMI |
| 03 | 2019-04-30 | Tercera versión SIGAMI |
| 04 | 2019-11-30 | Cuarta versión SIGAMI |
| 05 | 2020-03-14 | Quinta versión SIGAMI |
| 06 | 2020-11-30 | Sexta versión SIGAMI |
| 07 | 2021-07-08 | Séptima versión SIGAMI |
| 08 | 2021-10-12 | Deja de ser un manual MAN-GCO-02 y pasa hacer un plan PLA-GCO-01 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---------------------------|--------------------------------|
| Profesionales y contratistas Oficina de Comunicaciones | Profesional Universitario | Jefe Oficina de Comunicaciones |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la intranet y/o página web de la Administración Municipal. La copia o impresión será considerada como documento no controlado