INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

NOMBRE COMPLETO DEL CONTRATISTA:	LINETH JURANY CARABALI CHAMORRO
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:	1062326652
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	Secretaría Privada
NO. DEL CONTRATO:	029-2025
NÚMERO DE ACTA:	ACTA # 1

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar servicios profesionales como comunicador social para brindar soporte a la coordinación y gestión de la comunicación institucional en la Secretaría Privada del municipio de Santander de Quilichao.

ACTIVIDADES

Actividad 1: *Brindar acompañamiento profesional a la Secretaría Privada para implementar estrategias integrales de comunicación institucional para posicionar los logros, programas y proyectos de la Alcaldía Municipal*

Entregable 1 – Actividad 1:

> ***Estrategia 1:*** Apoyo a los procesos comunicativos: cubrimiento de reuniones de las distintas dependencias de la administración municipal.

Objetivo: Garantizar una comunicación efectiva y transparente sobre las acciones de la Alcaldía Municipal, promoviendo la confianza ciudadana y la participación activa en la gestión pública.

He garantizado un acompañamiento constante en la planificación y ejecución de estrategias de comunicación institucional que permitan posicionar los logros, programas y proyectos de la Alcaldía Municipal. Para ello, he trabajado en la estructuración de mensajes clave, la articulación con los diferentes equipos de la administración y el fortalecimiento de la presencia institucional en distintos canales de comunicación.

Como parte de esta labor, se diseñó y puso en marcha la estrategia de apoyo a los procesos comunicativos, que tiene como objetivo mejorar la difusión de información sobre la gestión municipal. Esta estrategia ha permitido el cubrimiento de reuniones de las distintas dependencias de la administración, asegurando que las decisiones y avances sean documentados y comunicados de manera efectiva.

Cubrimientos realizados en este periodo:

- ☑ **CONSEJO DE SEGURIDAD:**

Se lideró un espacio de articulación con organismos y entidades competentes para abordar temas prioritarios como la seguridad en la galería, la prevención de hurtos urbanos, el control de invasiones de tierras y urbanizaciones ilegales, así como la vigilancia del sector entre la variante y Mondomo.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1HaS99grmB/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFWDzMQSSo1/?img_index=1

- ☑ **SEGUIMIENTO A LA OBRA DEL PUENTE DEL PRIVILEGIO:**

INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

Se informó sobre el avance de esta infraestructura clave para la movilidad de más de 7.000 personas y 5.000 vehículos diarios, destacando el compromiso de la administración municipal en su pronta entrega.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/16GSsCg1tB/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFdTfngxdj-/?img_index=1

- ☑ **REUNIÓN CON LA COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE (CEO):**

Se documentó el encuentro entre el alcalde, el Concejo Municipal y la CEO para evaluar soluciones conjuntas respecto al alumbrado público y el suministro de energía eléctrica en establecimientos públicos.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/15oJA6zPN6/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFfxPK-AKVY/?img_index=1

- ☑ **SEGUIMIENTO A LA REMODELACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS:**

Se cubrió la jornada realizada por la Secretaría de Bienestar Social y Participación Comunitaria junto a las Juntas de Acción Comunal, en la que se evaluó el estado de las obras y se reafirmó el compromiso con la adecuación de estos espacios.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/14ozA72RFP/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFgNifiSryJ/?img_index=1

- ☑ **INSTALACIÓN DE SESIONES ORDINARIAS DEL CONCEJO MUNICIPAL:**

Se acompañó la posesión de la nueva Mesa Directiva 2025 y la presentación de un informe de gestión del alcalde, donde se socializaron avances y proyectos clave para la ciudad.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/19DPdUwrkw/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFvsVqtyxGJ/?img_index=1

- ☑ **REUNIÓN PROSPERIDAD SOCIAL Y COMUNIDADES INDÍGENAS:**

Se cubrió el encuentro entre la Secretaría de Bienestar Social, Prosperidad Social y representantes de los resguardos indígenas, en el que se abordó la ampliación de coberturas en programas de transferencias monetarias.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1F2WozJkLF/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFxtO8sgKzB/?img_index=1

- ☑ **ENTREGA DE INSUMOS A ORGANISMOS DE SOCORRO:**

Se reportó la entrega de elementos a la Defensa Civil y la Cruz Roja para fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias en el municipio.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1A8HNf5Cs5/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFyegM9RqpV/?img_index=1

- ☑ **ENTREGA OFICIAL DEL PUENTE DEL PRIVILEGIO:**

INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

Se documentó el acto de inauguración de esta infraestructura de más de mil millones de pesos, que beneficiará a miles de personas en su movilidad diaria.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1DfV7ZpMbh/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DF0wWseSagc/?img_index=1

- ☑ **CELEBRACIÓN DEL CENTENARIO DE LA BANDA ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICOS CHICAO:**

Se realizó un cubrimiento especial del aniversario número 100 de esta icónica agrupación musical, resaltando su legado y contribución cultural.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/14w93TqHu9/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGEmmgMMZdY/?img_index=1

- ☑ **CONSEJO DE GOBIERNO CON EL CONSEJO MUNICIPAL DE JUVENTUD (CMJ):**

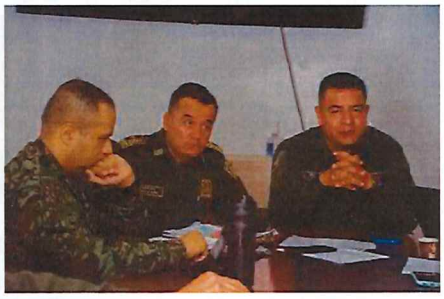
Se cubrió la participación del CMJ en el Consejo de Gobierno, donde se revisaron proyectos del Plan de Desarrollo relacionados con educación, deporte y emprendimiento, además de iniciativas para fortalecer la formación política juvenil.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/15zpFBayEX/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGVsV_sOGQk/?img_index=1

Evidencia:

- ☑ **CONSEJO DE SEGURIDAD:**





- ☑ **PUENTE DEL PRIVILEGIO:**





INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

- ☑ CEO – ALCALDE:





- ☑ BIENESTAR – JAC CON MIN DEPORTE:





- ☑ POSESION CONCEJO – ALCALDE






- ☑ BIENESTAR – PROSPERIDAD SOCIAL INDIGENAS





INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

- **RIESGOS – ENTREGA INSUMOS**





- **INFRAESTRUCTURA - ENTREGA PUENTE PRIVILEGIO**





- **CHICAO – BANDA**






- **CONSEJO DE GOBIERNO – CMJ**





Actividad 2: *Brindar acompañamiento profesional a la Secretaría Privada para coordinar la creación, revisión y aprobación de mensajes clave, boletines de prensa, comunicados, piezas audiovisuales y materiales gráficos dirigidos a diferentes públicos.*

Entregable 1 – Actividad 2:

Como parte del fortalecimiento de la estrategia de comunicación de la Alcaldía Municipal, se ha trabajado en la creación y difusión de materiales visuales y audiovisuales que garanticen una comunicación efectiva y accesible para la comunidad. A continuación, se detallan los principales productos desarrollados en este período:

- ☑ **CREACIÓN DE PIEZAS GRÁFICAS:**

Uno de los aspectos clave en la estrategia de comunicación ha sido la producción de material gráfico que refuerce la identidad institucional y permita la difusión efectiva de información de interés público; para ello, se ha trabajado en la conceptualización, diseño y producción de piezas visuales en distintos formatos, tanto para medios digitales como para impresos.

Dentro de las piezas desarrolladas se incluyen mensajes de condolencias en honor a figuras destacadas de la comunidad, como el periodista Omar Acevedo Osorio y el capitán de bomberos Jesús Reyes Díaz, con el objetivo de rendir tributo y expresar solidaridad con sus familias y allegados. Asimismo, se diseñaron piezas conmemorativas para fechas especiales, como el Día del Periodista, reconociendo la labor de quienes ejercen esta profesión en el municipio.

En el marco de eventos relevantes, se elaboró una tarjeta de invitación especial para la celebración del centenario de la Banda Escuela Municipal de Músicos Chicao, destacando su trayectoria y aporte cultural a la comunidad. También se desarrolló una pieza gráfica para la conmemoración del Día Internacional de las Manos Rojas, con el propósito de sensibilizar sobre la problemática del reclutamiento infantil en contextos de conflicto.

Por otra parte, se diseñaron materiales para la promoción de actividades comunitarias, como la invitación a las tradicionales fugas o jugas, y adoraciones al Niño Dios en la vereda del Palmar, y el afiche promocional del foro "¿Te has preguntado cómo nos enamoramos?", una iniciativa liderada por la Comisaría de Familia para reflexionar sobre las relaciones afectivas y la violencia de género.

En cuanto a eventos de atención a la ciudadanía, se desarrollaron piezas gráficas para la divulgación de la Jornada de Justicia Móvil en la vereda San Rafael y la Jornada de Salud de Atención a Población Migrante, facilitando el acceso de la comunidad a estos servicios. Además, se diseñó material informativo sobre el Día Mundial de la Justicia Social, promoviendo la reflexión sobre la equidad y la inclusión en el municipio. Finalmente, se publicó el cronograma de pagos de los auxilios del adulto mayor correspondientes al mes de enero, garantizando que esta información llegara oportunamente a los beneficiarios.

- ☑ **MENSAJE DE CONDOLENCIAS**

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/18Kv3XTjp8/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFWOJxDA_Gt/

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1VXe8pvkX6/

INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGQzk5INTI-/

- ☑ **DIA DEL PERIODISTA**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/14EEVBe4j15/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DF2yjV0Nhk1/

- ☑ **CENTENARIO CHICAO**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1B6brRTz3x/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DF6XIDAtd2n/

- ☑ **DIA INTERNACIONAL DE LAS MANOS ROJAS**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1D3MUAcHdm/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DF-ppTqzn_q/

- ☑ **TRADICIONALES FUGAS/JUGAS O ADORACIONES AL NIÑO DIOS**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/18vGugmiwz/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DF_eZg1RFWB/

- ☑ **FORO: ¿TE HAS PREGUNTADO CÓMO NOS ENAMORAMOS?**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1BSYYNTqvs/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGBBsbHRxD7/

- ☑ **JORNADA DE JUSTICIA MOVIL**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1A2aFHqrUf/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGOFfRpINIF/

- ☑ **JORNADA DE SALUD POBLACIÓN MIGRANTE**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1Bu9M67jvE/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGOg-rzPd0F/

- ☑ **DIA MUNDIAL DE LA JUSTICIA SOCIAL**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/15Rf6q5Z9o/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGTpFORJjwn/

- ☑ **CRONOGRAMA DE PAGOS ADULTO MAYOR – ENERO**

  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/169Nxpx4NN/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGdiNjQOd-6/?img_index=1

Evidencia:



☑ *PRODUCCION DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES INFORMATIVOS*

Además de las piezas gráficas, se ha fortalecido la producción de contenidos audiovisuales con el fin de facilitar el acceso a la información mediante formatos dinámicos y atractivos, se han desarrollado videos explicativos, comunicados y reportajes audiovisuales que permiten difundir de manera clara las acciones y políticas de la administración municipal.

Uno de los principales contenidos producidos fue un video explicativo sobre el impuesto predial, en el que se detalla su funcionamiento, la importancia de su pago y los beneficios para los contribuyentes. Esta

iniciativa buscó aclarar dudas frecuentes y promover el cumplimiento de esta obligación tributaria. Complementando este esfuerzo, se realizó otro video en el que el director de Hacienda desmiente mitos comunes sobre el impuesto predial, aportando mayor transparencia en el proceso de recaudo.

Desde la Secretaría Local de Salud, se produjo un comunicado informando sobre los avances en la proyección del diseño del sistema de emergencias médicas, realizado en alianza con la Escuela de Medicina de la Universidad del Valle; esta pieza audiovisual permitió divulgar la estrategia de fortalecimiento del sistema de atención en salud, asegurando que la ciudadanía estuviera al tanto de los esfuerzos institucionales en este ámbito.

En el contexto de la gestión del riesgo, se generó un comunicado del alcalde respecto a los derrumbes ocurridos en el municipio, explicando las medidas tomadas para mitigar su impacto. Adicionalmente, se desarrolló un video que documenta la respuesta brindada por la Oficina de Gestión de Riesgos y la Secretaría de Infraestructura Local, evidenciando las acciones realizadas en las zonas rurales afectadas.

Otro contenido audiovisual de relevancia fue el video informativo sobre el avance del nuevo Centro Médico Quilisalud, en el que se presentan los progresos de la obra y los beneficios que traerá para la comunidad en términos de acceso a servicios de salud. Finalmente, se produjo una pieza audiovisual sobre el "Papayazo Tributario", en la que el director de Hacienda explica los descuentos aplicables en impuestos y tasas para la vigencia 2024, facilitando la comprensión de estas medidas por parte de los contribuyentes.

- ☑ **IMPUESTO PREDIAL**
  Link de Facebok: https://www.facebook.com/share/v/1EtgzHnroE/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFvKj57AC4a/

- ☑ **AMBULANCIAS – SALUD**
  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/v/1B8rbqHQLf/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DFvdgChxij9/

- ☑ **MITOS IMPUESTO PREDIAL**
  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/r/1DM8MvfbUE/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGQgZAwM65h/

- ☑ **COMUNICADO DERRUMBES – ALCALDE**
  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/v/19ZruRKoZG/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGQ-CcQp1ql/

- ☑ **ATENCIÓN DERRUMBES – RIESGOS E INFRAESTRUCTURA**
  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/v/1FWiBqcNhd/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGWFNGvpxlU/

- ☑ **AVANCE – CENTRO QUILISALUD**
  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/v/1BS2Ke6BKB/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGZDCLmR2Ic/

- ☑ **PAPAYAZO TRIBUTARIO – HACIENDA**
  Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/r/18GWEePdCJ/
  Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGdYgFtOHEc/

Evidencia:



Actividad 3*: Brindar acompañamiento profesional para gestionar y fortalecer las relaciones con periodistas, medios de comunicación locales, regionales y nacionales, garantizando una cobertura informativa equilibrada y oportuna*

Entregable:

Como parte de la estrategia de comunicación, se ha trabajado en la consolidación de relaciones con periodistas y medios de comunicación locales, con el propósito de asegurar una cobertura informativa que refleje de manera objetiva los logros y avances de la Administración Municipal.

Uno de los hitos de este período fue la celebración del *Día del Periodista*, un evento especial en el que el alcalde compartió con el gremio periodístico, reconociendo su labor y compromiso con la información veraz y oportuna. Esta jornada permitió fortalecer los lazos entre la administración y los medios de comunicación, promoviendo un trabajo colaborativo en la difusión de información de interés público.

Adicionalmente, el equipo de comunicaciones ha mantenido una labor constante en la *suministración de información a los medios*, facilitando el acceso a datos relevantes sobre proyectos, programas y actividades de la Alcaldía. Esto ha permitido garantizar que la comunidad esté informada de manera clara y transparente, promoviendo la confianza en la gestión municipal.

Link de Facebook: https://www.facebook.com/share/p/1BEEpAB7AU/
Link de Instagram: https://www.instagram.com/p/DGYWW0RusZb/?img_index=1

INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

Evidencia:






Actividad 4: Brindar acompañamiento profesional para realizar monitoreo constante de medios de comunicación y redes sociales para identificar tendencias, medir el impacto comunicativo y ajustar las estrategias cuando sea necesario.

Entregable:

Como parte de la estrategia de comunicación, se ha llevado a cabo un monitoreo constante de las redes sociales oficiales de la Alcaldía, con el fin de asegurar una adecuada difusión de información y una interacción efectiva con la comunidad. Durante el periodo comprendido entre el 27 de enero y la fecha actual, se han obtenido los siguientes resultados:

- ☑ **Facebook:**
  - 351.000 visualizaciones de contenido.
  - Alcance total de 52.800 personas.
  - 12.400 reproducciones de 3 segundos.
  - 2.300 reproducciones de 1 minuto.

Todo el alcance y las interacciones han sido de origen orgánico, sin inversión en pautas publicitarias.

- ☑ **Instagram:**
  - 48.800 visualizaciones de contenido.
  - Alcance de 6.900 personas.
  - 981 interacciones con el contenido.

Estos resultados reflejan el impacto positivo de la estrategia de difusión y el interés de la ciudadanía en los temas abordados por la administración municipal. Se continuará optimizando el contenido publicado para fortalecer la relación con la comunidad y aumentar la participación digital en los canales oficiales.

Evidencia:



Actividad 5: *Brindar acompañamiento a la Secretaría Privada para coordinar y liderar el equipo de comunicaciones de la Alcaldía, distribuyendo tareas y supervisando el cumplimiento de los objetivos establecidos*

Entregable:

Desde mi rol, he brindado acompañamiento a la Secretaría Privada para dirigir y consolidar un equipo de comunicaciones eficiente y articulado. A partir del 12 de febrero, se logró la contratación e integración de los integrantes del equipo, estableciendo las bases para una estrategia de comunicación sólida.

El primer Consejo de Redacción se llevó a cabo el jueves 20 de febrero, en el cual discutimos las estrategias y enfoques comunicacionales que guiarán nuestro trabajo durante el 2025. Durante esta reunión, realizamos un balance detallado de los logros y desafíos del año 2024, identificando áreas de mejora y estableciendo prioridades para fortalecer la difusión de las acciones y políticas de la Administración Municipal.

INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

Este espacio de planificación ha permitido consolidar un equipo comprometido con la transparencia, la información oportuna y la conexión efectiva con la ciudadanía, garantizando una comunicación institucional coherente y alineada con los objetivos del gobierno local.

Evidencia:





Listado de asistencia:

	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			mipg | FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES			CÓDIGO F11-TH-1050 VERSIÓN 5 FECHA: 23-12-2024	
Fecha:	20 - Febrero - 2025			Lugar de Desarrollo:	Oficina de Comunicaciones y Prensa			
Tema a tratar:	Consejo de Redacción							
Unidad Administrativa:	Secretaría Privada			Hora de Inicio:	10:00am		Hora de Finalización:	11:30 am
ID	NOMBRE (S)	APELLIDOS	N° IDENTIFICACIÓN	CARGO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORREO ELECTRÓNICO	N° TELEFONO FIJO/ CELULAR	FIRMA
1	Juan David	Rivera Durán	1143858400	Contratista	Sec. Privada	Juandavid7238@gmail.com	316398 6830	
2	Iván	Balanta	1.144.029.222	Contratista	Sec. Privada	ibalanta@hotmail.com	318 317 2036	
3	Yerson	Fernández	1007388289	Contratista	Sec Privada	Yersonfud@gmail.com	301261 5854	
4	Jurany	Carabali Ch.	1062326652	Contratista	Sec. Privada	jurany mn@gmail.com	315 332 3405	Jurany C. Ch.
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

Actividad 6: *Brindar acompañamiento profesional a la Secretaría Privada en la planificación y ejecución de actividades comunicativas estratégicas para garantizar la efectividad y visibilidad institucional*

Entregable:

Desde mi rol, he acompañado la planificación y ejecución de estrategias comunicativas que permitan fortalecer la visibilidad institucional y garantizar que la ciudadanía conozca los avances, logros y proyectos de la Administración Municipal. Para ello, he trabajado en el diseño de planes de comunicación alineados

con los objetivos estratégicos del gobierno local, asegurando que cada acción tenga un impacto medible en la percepción ciudadana.

En este proceso, he articulado esfuerzos con diferentes dependencias para estructurar mensajes clave, definir canales de difusión efectivos y optimizar el uso de herramientas digitales y tradicionales. Esto ha permitido consolidar una comunicación institucional más clara y accesible, llegando a diversos públicos de manera estratégica.

Evidencia:

Anexo: Plan de Comunicación, Manual de Usuario y Manual de Crisis

Lineth Jurany C.Ch.

Lineth Jurany Carabali Chamorro
CC. 1062326652 de Santander de Quilichao, Cauca

Fecha de suscripción del informe: 25 de Febrero del 2025

Alcaldía Municipal	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO NIT 891.500.269-2 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	mipg | modelo integrado de planeación y gestión FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES	CÓDIGO:F11-TH-1050 VERSIÓN: 5 FECHA: 23-12-2024

Fecha:	20 - Febrero - 2025	Lugar de Desarrollo:	Oficina de Comunicaciones y Prensa		
Tema a tratar:	Consejo de Redacción				
Unidad Administrativa:	Secretaria Privada	Hora de Inicio:	10:00am	Hora de Finalización:	11:30 am

ID	NOMBRE (S)	APELLIDOS	N° IDENTIFICACIÓN	CARGO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	CORREO ELECTRÓNICO	N° TELÉFONO FIJO/ CELULAR	FIRMA
1	Juan David	Rincón Durán	1143858400	Contratista	Sec. Privada	Juandddr73@gmail.com	316390 6832	
2	Iván	Balanta	1.144.029.222	Contratista	Sec. Privada	i.balanta@hotmail.com	318 317 2036	
3	Yerson	Fernández	1007388289	Contratista	Sec. Privada	Yerson.fud@gmail.com	301261 3834	
4	Jurany	Carabali Ch.	1062326652	Contratista	Sec. Privada	jurany mn@gmail.com	315 332 3405	Jurany C. Ch.
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

Alcaldía de Santander de Quilichao

Tierra de Oro

Secretaría Privada



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2024 - 2027

Luis Eduardo Grijalba Muñoz

Quilichao Somos Todos

2024 – 2027

/ alcaldiasq

PBX: (602) 844 3000 - Línea Gratuita 01 8000 180213 - Código Postal 191030

alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co www.santanderdequilichao-cauca.gov.co

Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao, Cauca, Colombia

icontec ISO 9001 SC-CER 813637

IQNET

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
1. MARCO NORMATIVO: 4
2. MARCO CONCEPTUAL: DEFINICIONES 6
3. MARCO ESTRATÉGICO 9
3.1. MISIÓN 9
3.2. VISIÓN 9
3.3. VALORES Y PRINCIPIOS 9
3.4. OBJETIVOS DEL PLAN 11
3.4.1. GENERAL 11
3.4.2. ESPECIFICOS 11
3.5. JUSTIFICACIÓN 12
3.6. ALCANCE 12
3.7. RESPONSABLES 13
3.7.1. EQUIPO HUMANO 13
3.8. POLÍTICA DE COMUNICACIONES 15
4. FASES DEL PLAN 22
4.1. DIAGNÓSTICO - MATRIZ DOFA 22
4.2. PUBLICO OBJETIVO 23
4.3. CANALES DE COMUNICACIÓN 24
4.4. MANUALES 25
4.4.1. MANUAL DE USUARIO 25
4.4.2. MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL 26
4.4.3. MANUAL DE CRISIS 26
4.5. METAS 27
4.6. ESTRATEGIAS 30
4.6.1. COMUNICACIÓN INTERNA 30
4.6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA 31
4.7. MAPA DE AUDIENCIAS 34
4.8. PLAN DE MEDIOS 35
4.9. INDICADORES Y SEGUIMIENTO 38

INTRODUCCIÓN

La implementación del Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao marca un hito en la gestión municipal, reflejando un compromiso firme de fortalecer la conexión entre la Administración y la comunidad a nivel local, regional y nacional, este plan se configura como un instrumento estratégico, transparente, eficiente y eficaz, diseñado para garantizar un flujo de información integral sobre programas, gestiones y logros alcanzados.

En sintonía con los principios establecidos en el **Plan de Desarrollo "Quilichao Somos Todos 2024-2027"** y en concordancia con la quinta dimensión de "Información y Comunicación" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), este plan responde a los estándares y políticas de gestión documental, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; su ejecución se apoya en lineamientos que aseguran una comunicación organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para una toma de decisiones informada y la mejora continua.

Con el lema **"QUILICHAO SOMOS TODOS",** el plan se erige como un canal activo de participación ciudadana, donde la comunidad no solo es receptora de información, sino un actor fundamental en la construcción de un quilichao para todos. Este enfoque de comunicación bidireccional fomenta el diálogo, la retroalimentación y la colaboración entre la Alcaldía y los ciudadanos, generando un espacio de confianza y corresponsabilidad en el proceso de desarrollo territorial.

Asimismo, este plan de comunicaciones adopta una narrativa que destaca el impacto positivo de las obras de ciudad como motores de transformación social y bienestar colectivo, al resaltar las iniciativas de desarrollo urbano sostenible, promueve una visión de ciudad que responde a la identidad, necesidades y aspiraciones de sus habitantes, consolidando un entorno más equitativo y una mejor calidad de vida para todos.

Un aspecto distintivo de este plan es su intención de posicionar a Santander de Quilichao como un polo de desarrollo turístico y económico, contribuyendo a fortalecer la imagen del municipio a nivel nacional e internacional y generando nuevas oportunidades para el progreso local.

En este contexto, **"QUILICHAO SOMOS TODOS"** se convierte en un llamado a la acción, buscando no solo informar, sino involucrar a todos los sectores en la construcción de un tejido social resiliente y lleno de vitalidad. Con una estructura de canales de comunicación accesibles y abiertos, este plan articula la conexión integral entre la Administración y la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la inclusión y el compromiso comunitario en la consolidación de un Santander de Quilichao más próspero y participativo.

1. MARCO NORMATIVO:

Este plan se fundamenta en un marco normativo que garantiza la transparencia, el acceso a la información pública y el fortalecimiento de la participación ciudadana, en concordancia con los lineamientos legales nacionales e internacionales aplicables a las entidades del sector público municipal. Este marco normativo guía todas las acciones comunicativas emprendidas por la Administración Municipal, promoviendo la eficiencia, la inclusión y la corresponsabilidad.

- **Constitución Política de Colombia (1991)**
  Artículo 209: Dispone que la función administrativa debe regirse por principios de igualdad, moralidad, eficiencia y publicidad, asegurando que todas las acciones de la Administración sean de conocimiento público.

- **Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública**
  Obliga a la Alcaldía Municipal a garantizar el acceso oportuno a información pública y a mantener portales y canales digitales actualizados.

- **Ley 134 de 1994 - Mecanismos de Participación Ciudadana**
  Reconoce los instrumentos de participación ciudadana, como cabildos abiertos, consultas populares y veedurías, que la Alcaldía debe promover para fortalecer la relación con los ciudadanos y legitimar sus acciones.

- **Decreto 1081 de 2015 - Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana**
  Refuerza la obligación de la Alcaldía de Santander de Quilichao de realizar ejercicios periódicos de rendición de cuentas que involucren activamente a la ciudadanía, garantizando un flujo bidireccional de comunicación.

- **Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos**
  Establece la importancia de la gestión documental en la Alcaldía, asegurando que los archivos sean organizados, preservados y dispuestos para la consulta pública, como base para una comunicación transparente y eficiente.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**
  En el marco de la **Dimensión 5: Información y Comunicación**, se garantiza que las estrategias comunicativas de la Alcaldía estén alineadas con los planes institucionales, orientadas al control y evaluación permanente para la mejora continua de los procesos.

- **Política Pública de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018)**
  Compromete a la Alcaldía de Santander de Quilichao a utilizar herramientas digitales como portales web, redes sociales y plataformas interactivas, para mejorar la relación con los ciudadanos y garantizar la eficiencia en la difusión de información.

- **Plan Nacional de Desarrollo (Ley 1955 de 2019)**
  Establece el uso de las TIC como medio fundamental para promover la participación ciudadana, la transparencia y la mejora de los servicios públicos municipales.

- **Plan de Desarrollo "Quilichao Somos Todos 2024-2027"**: Establece como prioridad la implementación de mecanismos de comunicación eficaces para garantizar la participación activa de la ciudadanía en los procesos de gestión pública.

2. MARCO CONCEPTUAL: DEFINICIONES

Este marco conceptual establece las definiciones clave que guiarán la ejecución y comprensión de este Plan de comunicacioens. Estas definiciones proporcionan una base común de entendimiento que permite una mejor interpretación de los términos y procesos involucrados, asegurando una visión común y alineada en torno a los objetivos de la estrategia comunicacional.

- **Comunicación interna:** Se refiere a los procesos y canales utilizados dentro de la administración para compartir información de manera clara y efectiva entre los diferentes niveles y departamentos, asegurando que todos los funcionarios estén al tanto de los objetivos y logros.

- **Comunicación externa:** Se refiere a las estrategias y canales utilizados para difundir información sobre programas, gestiones y logros de la administración a la comunidad local, regional y nacional, construyendo así una percepción clara y positiva de la entidad.

- **Comunicación pública:** Conjunto de acciones y procesos mediante los cuales las entidades del Estado transmiten información relevante y actualizada a la ciudadanía. La comunicación pública busca promover la transparencia, fortalecer la rendición de cuentas y facilitar la participación activa de la sociedad en los asuntos públicos.

- **Participación ciudadana:** Implica la participación activa de los habitantes en la toma de decisiones sobre asuntos relevantes para el municipio, garantizando una representación inclusiva y transparente en la formulación y ejecución de políticas y proyectos.

- **Imagen institucional:** Hace referencia a la percepción que la comunidad tiene de la administración municipal, basada en los valores, principios y logros que la entidad proyecta, contribuyendo a construir una identidad positiva y confiable.

- **Evaluación continua:** Proceso de análisis constante de las estrategias de comunicación implementadas, con el objetivo de medir su efectividad y realizar ajustes necesarios para mejorar la conexión entre la administración y la comunidad.

- **Canal de comunicación:** Medio específico utilizado para transmitir mensajes, ya sea interna o externamente; puede incluir correos electrónicos, reuniones, redes sociales, medios de comunicación tradicionales, entre otros.

- **Identidad visual:** Elementos gráficos y visuales que representan a la administración, como el logo, colores y tipografías, contribuyendo a una imagen coherente y reconocible.

- **Narrativa institucional:** Historia y mensajes clave que la administración desea comunicar, construyendo una narrativa coherente que refleje sus valores y objetivos.

- **Indicadores de éxito:** Parámetros cuantificables y cualificables que se utilizan para evaluar el impacto y la eficacia de las estrategias de comunicación, permitiendo una medición objetiva de los logros alcanzados.

- **Plan de contingencia de comunicación:** Documento que establece los procedimientos y estrategias a seguir en situaciones de crisis o emergencia, asegurando una comunicación eficaz y coherente en momentos críticos.

- **Segmentación de audiencia:** Proceso de dividir la audiencia en grupos específicos basados en características demográficas, geográficas o de comportamiento, permitiendo adaptar mensajes y estrategias de comunicación de manera más efectiva

- **Engagement:** Medida de la participación y la interacción de la comunidad con los mensajes de la administración en diferentes canales, reflejando el nivel de conexión y compromiso.

- **Storytelling:** Técnica de comunicación que utiliza relatos y narrativas para transmitir mensajes de manera más impactante y memorable, generando una conexión emocional con la audiencia.

- **Monitoreo de medios:** Proceso de seguimiento y análisis de la cobertura mediática de la administración en diferentes canales de comunicación, permitiendo evaluar la efectividad de las estrategias y ajustarlas según sea necesario.

- **Interactividad:** Facilidad para que la comunidad participe activamente en conversaciones y debates, ya sea en línea o fuera de línea, promoviendo un diálogo continuo y bidireccional.

- **Gestión de la comunicación institucional**: Conjunto de actividades organizadas por la administración pública para gestionar el flujo de información tanto dentro de la institución como hacia la ciudadanía. Incluye la planificación, ejecución y evaluación de estrategias comunicacionales que permitan cumplir con los objetivos institucionales y fortalecer la relación con los diversos grupos de interés.

- **Rendición de cuentas**: Mecanismo por el cual las autoridades y entidades del Estado informan a la ciudadanía sobre el uso de los recursos públicos, los avances en la ejecución de políticas y programas, y los resultados obtenidos. La rendición de cuentas refuerza la confianza en las instituciones y promueve la transparencia.

- **Gobernanza digital**: Uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, promoviendo una gestión pública más eficiente, inclusiva y transparente. Implica la digitalización de los procesos administrativos, la mejora de los canales de participación y el acceso a la información pública en plataformas digitales.

- **Branding institucional**: Proceso de construcción y gestión de la marca institucional, en este caso, la marca de la Alcaldía de Santander de Quilichao. Incluye la creación de una imagen coherente y consistente que sea percibida positivamente por los ciudadanos y que refleje la misión, visión y valores del gobierno municipal.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1. MISIÓN

Impulsar el bienestar integral de la comunidad Quilichagüeña mediante la infraestructura social y la implementación de políticas inclusivas, sostenibles y participativas, que fomenten el desarrollo humano, social, económico y la preservación de nuestro patrimonio interétnico y ambiental, para garantizar la calidad de vida de todos los habitantes, promoviendo la equidad, trabajando en colaboración con los sectores público y privado, enfocados en la eficiencia, transparencia y la construcción de un municipio con un futuro próspero, sostenible y en paz.

3.2. VISIÓN

A 2054 Santander de Quilichao se destaca como un referente nacional e internacional de vida, paz, convivencia interétnica, respeto ambiental y progreso social construido con toda la sociedad Quilichagüeña; con un enfoque humanista que tiene en el centro a la familia, y en especial a los jóvenes; donde la participación ciudadana, el gobierno abierto, el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente permiten avanzar hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

3.3. VALORES Y PRINCIPIOS

Este plan se fundamenta en un conjunto de valores y principios que guían cada acción y estrategia de la administración, estos valores no solo refuerzan la ética institucional, sino que también promueven una gestión pública comprometida, transparente y enfocada en el bienestar de la comunidad.

Los siguientes principios orientan cada aspecto del plan:

- **TRANSPARENCIA:**
  La administración se compromete a ofrecer información clara, veraz y accesible a toda la comunidad, con el fin de fomentar la confianza y asegurar que los ciudadanos comprendan las decisiones y acciones del gobierno; la transparencia implica no solo informar sobre logros, sino también sobre retos y dificultades, mostrando una gestión abierta al escrutinio público y dispuesta a rendir cuentas.

- **CERCANÍA:**
  Uno de los pilares fundamentales del gobierno es estar cerca de la gente, entender sus necesidades y conectar con sus aspiraciones, el plan de comunicaciones fomenta la interacción constante entre la

Alcaldía y la ciudadanía, utilizando diferentes medios y plataformas para crear espacios de diálogo en los que cada habitante se sienta escuchado y tomado en cuenta. La cercanía implica construir puentes de confianza que acerquen al gobierno a todos los sectores de la comunidad.

- **EFICIENCIA:**
  La gestión de la comunicación debe ser eficiente, lo que significa utilizar los recursos de manera óptima para asegurar que los mensajes lleguen a la mayor cantidad de personas de forma efectiva. Este principio implica una planificación meticulosa de los canales y formatos más adecuados para cada audiencia, logrando una comunicación precisa y directa que permita resultados tangibles en la percepción y comprensión de las políticas públicas.

- **INCLUSIVIDAD:**
  La diversidad de Santander de Quilichao es una de sus mayores riquezas, el plan de comunicaciones se asegura de que todas las voces, sin importar su origen étnico, género, edad o condición socioeconómica, sean escuchadas y representadas. La inclusividad no solo se refiere a la participación de diferentes grupos en los procesos de comunicación, sino también a la adaptación de los mensajes para que sean accesibles y comprensibles para toda la población.

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:**
  La comunicación desde el gobierno debe ser ética y responsable, orientada al bienestar colectivo; el plan de comunicaciones de la Alcaldía busca promover mensajes que no solo informen, sino que también eduquen y sensibilicen a la ciudadanía sobre temas cruciales como el desarrollo sostenible, la convivencia pacífica, la participación ciudadana y la protección del medio ambiente. Cada mensaje es emitido con la responsabilidad de impactar positivamente en la comunidad, contribuyendo a su desarrollo integral.

- **COLABORACIÓN:**
  La construcción de un futuro próspero y equitativo requiere la cooperación de diversos actores, tanto dentro de la administración como en la comunidad. La colaboración es fundamental para fomentar alianzas estratégicas entre el gobierno, el sector privado, las organizaciones comunitarias y la ciudadanía. A través del trabajo en conjunto, se buscan soluciones más efectivas y se fortalece la capacidad del municipio para enfrentar desafíos comunes.

3.4. OBJETIVOS DEL PLAN

3.4.1. GENERAL

Establecer las directrices estratégicas para la gestión de la comunicación interna y externa de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, Cauca, con el objetivo de promover una comunicación eficiente, transparente y bidireccional que fortalezca el vínculo entre la administración municipal y la ciudadanía.

3.4.2. ESPECIFICOS

- Mejorar la comunicación interna estableciendo canales efectivos para garantizar una comunicación clara y transparente dentro de la administración, asegurando que todos los funcionarios estén informados y alineados con los objetivos y logros.

- Desarrollar estrategias de comunicación externa utilizando los medios locales, regionales y nacionales para difundir información sobre programas, gestiones y logros a la comunidad, promoviendo una comprensión clara de las acciones de la administración

- Fomentar la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos que aseguren una representación inclusiva y transparente en la toma de decisiones, promoviendo la participación activa de la comunidad en asuntos relevantes para el municipio.

- Propiciar estrategias que permitan la consolidación de alianzas y relacionamiento institucional con diferentes públicos de interés, para así impulsar la proyección y el posicionamiento de la imagen positiva de la administración Municipal.

- Implementar procesos de retroalimentación y evaluación continua para medir la efectividad de las estrategias de comunicación, permitiendo ajustes y mejoras constantes para alcanzar los objetivos planteados.

3.5. JUSTIFICACIÓN

Este Plan de Comunicaciones surge como una respuesta estratégica a la necesidad de fortalecer la transparencia, la cohesión social y la participación ciudadana en Santander de Quilichao. En un contexto donde la información y la comunicación juegan un rol fundamental en la confianza institucional, este plan se convierte en un medio para visibilizar las acciones de la Alcaldía y fomentar un vínculo cercano con la ciudadanía.

A través de una comunicación clara, accesible y bidireccional, la administración busca consolidar su compromiso de rendición de cuentas y empoderamiento ciudadano. En una población pluriétnica y diversa, la comunicación es esencial para garantizar que cada habitante se sienta escuchado y representado, promoviendo una identidad común que permita construir colectivamente el municipio deseado.

Además, este plan responde a la necesidad de proyectar a Santander de Quilichao como un modelo de desarrollo en la región, resaltando sus logros y potencialidades a nivel nacional. La implementación de este plan no solo busca informar, sino también involucrar a la comunidad en un proceso de transformación en el que cada ciudadano es un actor clave para el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible del territorio.

3.6. ALCANCE

El alcance del Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao tiene como objetivo fortalecer la relación entre la administración y la comunidad, estableciendo canales de comunicación claros, transparentes y eficientes tanto en el ámbito interno como externo. Este plan busca garantizar que todos los funcionarios estén informados y alineados con los objetivos institucionales, promoviendo la colaboración y el trabajo conjunto hacia el desarrollo municipal.

A nivel externo, se implementarán estrategias comunicativas para difundir los logros, programas y proyectos en medios locales, regionales y nacionales, asegurando que la ciudadanía esté constantemente informada y participe activamente en los procesos de toma de decisiones.

Además, se fomentará la representación inclusiva y equitativa en la construcción de políticas públicas, promoviendo la participación ciudadana a través de diversos mecanismos de comunicación que faciliten un diálogo abierto y constructivo. El plan también se enfocará en proyectar una imagen institucional positiva y coherente, resaltando los valores y principios que fortalecen la confianza de la comunidad y refuerzan el posicionamiento de Santander de Quilichao.

La implementación de este plan será coordinada por la Secretaría Privada - Oficina de Comunicaciones y Prensa, pero su aplicación es responsabilidad de todos los

funcionarios de la Alcaldía Municipal. Cada uno de ellos debe comprometerse a aplicar los lineamientos establecidos, asegurando que la comunicación institucional se mantenga coherente y efectiva en todos los niveles, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública y al desarrollo integral del municipio.

3.7. RESPONSABLES

La responsabilidad de la comunicación institucional en la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao recae principalmente en el Área de Prensa y Comunicaciones, bajo la coordinación de la Secretaría Privada. Este equipo es el encargado de liderar la implementación y supervisión de la Política de Comunicaciones, asegurando que todos los mensajes sean coherentes con los valores y objetivos de la administración municipal y que lleguen de manera efectiva tanto a la comunidad como a los colaboradores internos.

El área asesora de prensa y comunicaciones es responsable de coordinar las estrategias de comunicación en todos los canales disponibles, gestionar la relación con los medios, fortalecer la imagen pública de la Alcaldía y fomentar la participación ciudadana. Su labor incluye no solo la creación y difusión de contenidos, sino también la implementación de prácticas de comunicación que promuevan la transparencia y el acceso a la información pública, en línea con el compromiso de la administración con una gobernanza abierta y accesible.

No obstante, la efectividad de la Política de Comunicaciones no depende exclusivamente del Área de Prensa y Comunicaciones. La administración en su conjunto, desde cada una de sus dependencias y equipos, debe asumir un compromiso activo con la política de comunicación. Todos los integrantes de la Alcaldía, independientemente de sus roles, son embajadores de los valores y objetivos de la institución, y su participación es fundamental para lograr una comunicación integral, alineada y consistente. Esta colaboración interna permite construir una relación de confianza y cercanía con la comunidad, reflejando el espíritu de servicio de la administración municipal.

3.7.1. EQUIPO HUMANO

Para garantizar el éxito en la ejecución de este Plan de Comunicaciones, es fundamental contar con un equipo humano altamente capacitado, organizado y comprometido. El trabajo en equipo será clave para desarrollar estrategias coherentes, implementarlas de manera efectiva y mantener la comunicación fluida entre todos los actores involucrados. La estructura del equipo se ha diseñado teniendo en cuenta la diversidad de perfiles y habilidades necesarias para abordar los diferentes aspectos de la comunicación.

ESTRUCTURA DEL EQUIPO:

- **COORDINADORA DE PRENSA:**

- Supervisa y coordina todas las actividades del equipo de comunicaciones.
- Desarrolla y ejecuta estrategias de comunicación alineadas con los objetivos de la Alcaldía.
- Mantiene la relación con los medios de comunicación, gestionando entrevistas, comunicados de prensa y conferencias.
- Evalua el impacto de las estrategias de comunicación y generar informes periódicos.
- Asegura que los mensajes sean coherentes y que se alineen con la imagen de la Alcaldía.
- Establece y mantiene relaciones positivas con la comunidad y otros grupos de interés.

- **PRODUCTOR AUDIOVISUAL:**

  - Crea y produce contenido visual de alta calidad (videos, fotos, cápsulas informativas) que promueva las actividades y logros de la Alcaldía.
  - Realiza reportajes visuales de eventos y actividades relevantes en el municipio.
  - Asegura que el contenido audiovisual se distribuya correctamente a través de los canales adecuados, incluyendo redes sociales y medios tradicionales.
  - Trabaja en conjunto con el equipo de diseño gráfico para asegurar que los materiales audiovisuales sean coherentes con la identidad visual de la Alcaldía.

- **DISEÑADOR GRÁFICO:**

  - Diseña materiales visuales, como infografías, posters, piezas para redes sociales, señalética, y materiales impresos.
  - Asegura que todos los elementos gráficos estén alineados con la imagen corporativa de la Alcaldía.
  - Colabora estrechamente con el productor audiovisual para crear contenido que sea visualmente atractivo y efectivo en la comunicación de los mensajes.
  - Participa en la creación de piezas gráficas para campañas específicas, eventos y anuncios.

- **COMMUNITY MANAGER:**

  - Gestiona las redes sociales de la Alcaldía, asegurando que los contenidos sean publicados de manera regular y efectiva.
  - Interactua con los ciudadanos a través de plataformas digitales, respondiendo a comentarios, preguntas y preocupaciones.

- Desarrolla y ejecuta campañas de comunicación digital que promuevan la participación ciudadana.
- Monitorea el desempeño de las redes sociales, analizando métricas clave (alcance, interacciones, seguidores, etc.) y ajustando las estrategias en función de los resultados.
- Asegura que los mensajes sean apropiados y que los comentarios de la comunidad sean atendidos de manera adecuada.

3.8. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

La Política de Comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao se alinea con los principios establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en especial con la Dimensión 6: Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción. Esta dimensión promueve la implementación de mecanismos que garanticen la divulgación de información clara, accesible y oportuna, consolidando una gestión pública fundamentada en la confianza ciudadana y el buen gobierno.

Esta política tiene como propósito establecer un marco estratégico para la generación, gestión y difusión de la información institucional, asegurando la transparencia en las actuaciones públicas, facilitando el acceso a la información por parte de los ciudadanos y promoviendo una cultura de lucha contra la corrupción mediante la rendición de cuentas permanente.

Esta política busca cumplir lo siguiente:

- Garantizar la publicación y difusión de la información institucional, mediante el uso de canales accesibles, que permitan a los ciudadanos estar informados sobre los programas, proyectos y logros de la administración municipal.

- Promover una comunicación transparente y eficaz que fomente la rendición de cuentas y fortalezca la confianza entre la Alcaldía y los ciudadanos.

- Diseñar y establecer procedimientos que aseguren la generación y divulgación de información oportuna y veraz, orientada a la toma de decisiones y la participación activa de la comunidad.

- Combatir la desinformación y garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso a información pública, contribuyendo a prevenir prácticas de corrupción y a fomentar un entorno de gobierno abierto.

- Consolidar una comunicación interna y externa efectiva que facilite el flujo de información y garantice la alineación de los funcionarios,

colaboradores y grupos de interés con los objetivos estratégicos de la administración.

3.8.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información de la Alcaldía de Santander de Quilichao con los diferentes grupos de interés, mediante la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación organizacional, corporativa, informativa y de medios de comunicación. Así mismo, brindar asesoría en comunicación para la movilización, el relacionamiento y las acciones de divulgación y sensibilización que fortalezcan la rendición de cuentas, faciliten la participación ciudadana y contribuyan al posicionamiento de las políticas públicas municipales y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la administración.

3.8.2. COMPROMISOS DE LA POLITICA

Para el cumplimiento de la presente política, la Alcaldía de Santander de Quilichao asume los principios de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y lucha contra la corrupción establecidos en la Dimensión 6 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este sentido, se compromete a lo siguiente:

- **COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA**
  - Reconocer la comunicación y la información como bienes públicos, estratégicos para fortalecer la identidad institucional y el vínculo entre la administración y la comunidad.
  - Adoptar estrategias que promuevan el acceso transparente y eficaz a la información pública, garantizando que la ciudadanía conozca y entienda los programas, proyectos y resultados de la gestión municipal.
- **COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**
  - Fomentar un sentido de pertenencia, confianza y colaboración entre los servidores públicos de la Alcaldía mediante el fortalecimiento de la comunicación interna y el clima laboral.
  - Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación en comunicación organizacional que contribuyan al logro de los objetivos misionales y a satisfacer las expectativas de los públicos internos.

- **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

  - Garantizar la protección de la información reservada o confidencial de la Alcaldía, asegurando que esta no sea divulgada sin la autorización previa de las dependencias competentes.

  - Promover mecanismos que fortalezcan la seguridad en el manejo de datos e información sensible.

- **COMPROMISO CON LA CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN**

  - Diseñar estrategias de comunicación externa que propicien un intercambio de información oportuno y eficiente con los diferentes grupos de interés, asegurando un flujo continuo de información clara, veraz y comprensible.

  - Utilizar campañas masivas y directas para divulgar los avances y logros de la gestión municipal, promoviendo la rendición de cuentas como eje de transparencia y participación.

- **COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE CANALES DIGITALES**

  - Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Alcaldía conforme a las disposiciones del Gobierno Digital, garantizando la accesibilidad, usabilidad y disponibilidad de la información pública.

  - Implementar protocolos para la creación, actualización y supervisión de contenidos digitales que involucren a las diferentes dependencias y aseguren la calidad y pertinencia de la información publicada.

3.8.3. PROCESOS QUE ORIENTAN LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

- **PROCESO DE PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

  Permite identificar las necesidades comunicativas del municipio, diseñar estrategias alineadas al Plan de Desarrollo y establecer indicadores de impacto, con el fin de garantizar una comunicación eficiente, oportuna y alineada con los objetivos institucionales.

- **PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Facilita el intercambio de información entre las dependencias municipales, promoviendo una cultura de colaboración, retroalimentación y alineación institucional, para optimizar los resultados organizacionales y fortalecer el trabajo en equipo.

- **PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

  Permite la creación, publicación y difusión de contenidos de interés público mediante el uso de medios digitales, redes sociales y herramientas tradicionales, con el objetivo de garantizar la transparencia en la gestión pública, el acceso oportuno a la información y la rendición de cuentas sobre los programas, proyectos y logros de la Alcaldía.

- **PROCESO DE GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

  Desarrolla acciones estratégicas para establecer relaciones efectivas con medios de comunicación, periodistas y líderes de opinión, mediante la divulgación de información institucional de interés, con el fin de posicionar las iniciativas y logros de la Alcaldía de Santander de Quilichao en la opinión pública.

- **PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

  Fortalece la imagen institucional y la reputación de la Alcaldía a través del diseño y ejecución de estrategias de comunicación que promuevan los valores, objetivos y logros municipales, posicionando a Santander de Quilichao como un referente de desarrollo, transparencia e inclusión.

3.8.4. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Con el compromiso de garantizar el acceso a la información pública, fortalecer la transparencia en la gestión institucional y promover la participación ciudadana, la Política de Comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao se estructura en torno a tres pilares fundamentales: comunicación interna, comunicación con los públicos externos y comunicación con la ciudadanía, integrando principios de interlocución, apertura y visibilidad.

- **COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS**

  La comunicación interna de la Alcaldía buscará consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la transparencia y el trabajo en equipo, mediante los siguientes criterios:

- **CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:** Promover el sentido de pertenencia entre los servidores públicos, fomentando relaciones de diálogo y colaboración que fortalezcan la misión y visión institucional.

- **GESTIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA:** Diseñar, ejecutar y evaluar acciones de comunicación interna que permitan mantener a los funcionarios informados sobre procesos, decisiones y cambios organizacionales.

- **FOMENTO DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL:** La comunicación interna facilitará espacios de capacitación, intercambio de ideas y disposición al cambio, promoviendo el crecimiento profesional de los colaboradores.

- **MEDIOS INTERNOS DE INFORMACIÓN:** Se dispondrá de canales oficiales de comunicación, como boletines, intranet y reuniones estratégicas, que garantizarán la difusión masiva y oportuna de la información relevante para todos los colaboradores.

- **COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS EXTERNOS**

  La Alcaldía promoverá la interacción con actores estratégicos externos (gremios, instituciones educativas, organizaciones sociales, etc.) bajo los principios de calidad, transparencia y apertura:

  - **DIVULGACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL:** Se desarrollarán campañas comunicativas que informen a los públicos externos sobre los programas, proyectos y resultados de la administración municipal, asegurando mensajes claros, sencillos y accesibles.

  - **DISEÑO DE CAMPAÑAS ESTRATÉGICAS:** Se identificarán y priorizarán iniciativas de comunicación que respondan a los intereses de los públicos externos, con un seguimiento constante para medir el impacto de dichas acciones.

  - **LENGUAJE INCLUSIVO Y ACCESIBLE:** Los mensajes estarán adaptados a las características sociales, culturales y educativas de los diferentes públicos, respetando su diversidad.

- **COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA**

En el marco de la transparencia y la rendición de cuentas, la comunicación con la ciudadanía será prioritaria, asegurando el acceso claro, oportuno y eficaz a la información pública.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Se habilitarán mecanismos de escucha activa que permitan atender y procesar las necesidades, sugerencias y quejas de los ciudadanos, adoptando las medidas pertinentes para dar respuesta a sus inquietudes.

- **TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** La Alcaldía informará periódicamente sobre su gestión y resultados a través de canales presenciales y digitales, como audiencias públicas, transmisiones en vivo, boletines y redes sociales, garantizando el principio de publicidad.

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Todas las solicitudes o requerimientos de los ciudadanos serán atendidos con calidez, respeto y puntualidad, reconociendo que el servicio público debe estar orientado a su satisfacción.

- **COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS**

La relación de la Alcaldía con contratistas estará enmarcada en los principios de igualdad, objetividad y transparencia.

- **PROCESOS DE CONTRATACIÓN CLAROS:** Toda la información sobre licitaciones, procesos de selección y adjudicación será publicada de manera oportuna y completa, asegurando igualdad de condiciones para los oferentes.

- **TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN CONTRACTUAL:** Se garantizará la publicidad de los contratos en todas sus etapas (celebración, ejecución y liquidación), promoviendo el control ciudadano y el cumplimiento de la normatividad vigente.

- **COMUNICACIÓN RESPONSABLE:** Toda comunicación que implique compromisos institucionales será autorizada únicamente por los responsables definidos en la estructura organizacional de la Alcaldía, siguiendo los protocolos establecidos.

Esta política tiene como alcance todo el territorio de Santander de Quilichao y está diseñada para garantizar que los ciudadanos, funcionarios, organizaciones y aliados estratégicos se sientan informados, incluidos y escuchados. Con ello, se busca contribuir al fortalecimiento de la confianza ciudadana, la transparencia en la gestión

y la consolidación de una cultura organizacional que refleje los valores y objetivos del gobierno municipal.

3.8.5. MAPA DE AUDIENCIAS

MAPA DE AUDIENCIAS	PRODUCTOS	FRECUENCIA	PÚBLICOS
COMUNICACIÓN INTERNA	Intranet	Diaria	Funcionarios públicos Contratistas Proveedores
	Correo Electrónico	Diaria	
	Carteleras	Quincenal	
	Circulares Internas	Diaria	
	Skype	Diaria	
	Fondos de Escritorio	Mensual	
COMUNICACIÓN EXTERNA	Comunicados de prensa	Eventual	Medios de comunicación Ciudadanía en general
	Eventos	Eventual	
	Página Web	Diaria	
	Transmisiones en vivo	Eventual	
	Piezas gráficas (Boletines, carrusel, etc)	Semanal	
	Redes Sociales: Facebook Twitter YouTube Instagram	Diaria	

4. FASES DEL PLAN

4.1. DIAGNÓSTICO - MATRIZ DOFA

Para definir las estrategias de comunicación en la Alcaldía de Santander de Quilichao, se llevó a cabo un análisis situacional utilizando la herramienta Matriz DOFA. El proceso de identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas dentro del sistema de comunicación de la Alcaldía permitió obtener un panorama claro sobre la situación actual y las áreas que requieren atención.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• **Existencia de un equipo de comunicaciones capacitado y con experiencia en el manejo de medios y estrategias digitales.** • **Presencia activa en redes sociales y plataformas digitales con un alcance significativo.** • **Identidad visual bien definida bajo el enfoque del Plan de Desarrollo "Quilichao Somos Todos" y su marca ciudad "Tierra de Oro".** • **Experiencia previa en campañas exitosas.** • **Compromiso con la transparencia y la innovación en rendición de cuentas mediante transmisiones en vivo.** • **Alianzas con medios locales, comunitarios y organizaciones sociales para amplificar el impacto comunicativo**	• Falta de protocolos claros y actualizados para la gestión de la comunicación interna y externa. • Recursos limitados para implementar estrategias de comunicación innovadoras. • Bajo nivel de articulación entre las dependencias y el área de comunicaciones. • Baja interacción ciudadana en algunos canales digitales debido a la falta de estrategias específicas para públicos diversos.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
• **Creciente interés ciudadano por participar en procesos de transparencia y rendición de cuentas.** • **Avances en tecnología y comunicación digital que**	• Desinformación o noticias falsas que afectan la percepción pública de la administración municipal

facilitan el acceso a la información pública. • **Posibilidad de fortalecer la comunicación con grupos vulnerables y comunidades étnicas mediante estrategias inclusivas.** • **Participación en iniciativas nacionales y departamentales de comunicación pública**	• Falta de conectividad y acceso tecnológico en zonas rurales del municipio. • Baja confianza de algunos sectores de la comunidad en las instituciones gubernamentales. • Cambios en la opinión pública derivados de crisis sociales o políticas locales. • Competencia de otras fuentes de información que pueden desplazar los mensajes institucionales.

4.2. PUBLICO OBJETIVO

Este plan está dirigido a la población del municipio, la cual asciende a aproximadamente 118,000 habitantes. Esta comunidad es diversa en términos de edad, género y pertenencia étnica, lo que implica la necesidad de estrategias comunicativas inclusivas y segmentadas.

La distribución de la población se estima de la siguiente manera:

Mujeres: 51.3% **Hombres**: 48.7%

- **Población adulta (27 a 59 años)**: 50%
- **Infancia y adolescencia (6 a 18 años)**: 20%
- **Personas mayores de 60 años**: 10%
- **Juventud (19 a 26 años)**: 15%
- **Primera infancia (0 a 5 años)**: 5%

- **Población étnica**:
  - Afrocolombianos: 23.1%
  - Indígenas: 2.3%
  - Ningún grupo étnico: 50.9%

4.2.1. PÚBLICO INTERNO

Son aquellos que tienen una interacción diaria y/o un vínculo constante con la Alcaldía de Santander de Quilichao. De ellos, depende el funcionamiento administrativo e influyen o reaccionan frente a la toma de decisiones:

- Equipo de Gobierno
- Servidores Públicos (funcionarios de planta, por provisionalidad, libre nombramiento y remoción)
- Contratistas de prestación de servicios

- Sindicatos
- Proveedores
- Entidades descentralizadas

4.2.2. PÚBLICO EXTERNO

El público externo está conformado por los diferentes grupos de interés con los que la Alcaldía interactúa en su labor diaria. Estos incluyen:

- Ciudadanía en general
- Juntas de acción comunal y organizaciones comunitarias
- Empresarios, emprendedores y sectores productivos
- Medios de comunicación locales, regionales y nacionales
- Entidades del orden Departamental y Nacional
- Sector Educativo
- Organizaciones sociales y de la sociedad civil

4.3. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para garantizar una comunicación efectiva y alineada con los objetivos institucionales, la Alcaldía de Santander de Quilichao emplea diversos canales que permiten la difusión de información, el fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía y la articulación interna entre dependencias. Estos canales se dividen en internos, dirigidos a los funcionarios y colaboradores de la administración, y externos, orientados a la comunidad en general, actores estratégicos y medios de comunicación.

- **CANALES INTERNOS**

Estos canales están diseñados para fortalecer la comunicación dentro de la administración municipal, facilitando la coordinación entre dependencias y asegurando la alineación con las estrategias institucionales:

- **Correos electrónicos institucionales:** Medio formal de comunicación interna para compartir circulares, lineamientos, convocatorias y documentos oficiales.

- **Grupos y listas de difusión en WhatsApp:** Espacio de comunicación rápida para la coordinación de actividades y el flujo de información entre equipos de trabajo.

- **Intranet**: Espacios internos de acceso a documentos, formatos y herramientas necesarias para la gestión administrativa.

- **Carteleras informativas:** Espacios físicos en las instalaciones municipales con información relevante para los funcionarios.

- **Boletines internos:** Publicaciones dirigidas a los colaboradores con novedades, logros y actualizaciones de la gestión municipal.

- **Fondos de escritorio**

- **CANALES EXTERNOS**

Estos canales están enfocados en la comunicación con la ciudadanía, los medios de comunicación y actores estratégicos, permitiendo la difusión de información de interés público y la participación de la comunidad:

- **Página web oficial:** Plataforma donde se publican noticias, normativas, trámites en línea y documentos de transparencia.

- **Redes sociales** (Facebook, Instagram, X, TikTok, YouTube y WhatsApp Business): Espacios de interacción con la comunidad y difusión de campañas, noticias y eventos.

- **Medios de comunicación**

- **Vallas, carteleras y material impreso:** Soportes físicos ubicados estratégicamente para la comunicación visual en barrios y veredas.

- **Perifoneo:** Herramienta utilizada para la difusión de mensajes en zonas con difícil acceso a otros medios.

- **Líneas telefónicas de atención:** Canales directos para la recepción de peticiones, quejas y consultas de la ciudadanía.

- **Audiencias públicas y rendición de cuentas:** Espacios presenciales y virtuales para informar sobre la gestión municipal y recoger inquietudes de la comunidad.

- **Mesas de trabajo y participación ciudadana:** Encuentros con diferentes sectores sociales para la construcción conjunta de iniciativas.

4.4. MANUALES

4.4.1. MANUAL DE USUARIO

El manual de usuario del área de comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao es un documento técnico que establece las funciones, procesos y responsabilidades de los equipos encargados de la gestión de la información y la difusión de los mensajes institucionales. Este

manual define el uso de herramientas digitales, protocolos de redacción y publicación, así como las directrices para la administración de los canales de comunicación interna y externa.

Además, proporciona lineamientos sobre la creación y gestión de contenidos para redes sociales, página web y medios impresos, asegurando coherencia en la comunicación institucional. También establece normas de producción audiovisual y fotográfica, uso de bases de datos de contactos y gestión de medios de comunicación, con el fin de optimizar la divulgación de información y fortalecer la relación con la ciudadanía y los medios de prensa.

Este documento es fundamental para orientar el trabajo del equipo de comunicaciones, garantizando que todas las acciones se alineen con la estrategia institucional y contribuyan a la construcción de una imagen sólida y transparente del gobierno local.

Enlace al manual:

4.4.2. MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL

El manual de identidad visual define las normas y directrices para el uso correcto de la marca institucional, garantizando una imagen coherente y unificada en todos los canales de comunicación. En este documento se especifican los lineamientos sobre el logotipo, tipografías, colores institucionales, aplicaciones en diferentes formatos y materiales de difusión, asegurando que la identidad visual de la Alcaldía de Santander de Quilichao sea aplicada correctamente en cada pieza de comunicación.

Este manual es una herramienta clave para fortalecer el reconocimiento de la institución ante la ciudadanía y otras entidades. También establece parámetros de uso en redes sociales, documentos oficiales, publicidad y demás medios donde se represente la marca.

Enlace al manual: https://acortar.link/XgTnWV

4.4.3. MANUAL DE CRISIS

El manual de crisis es una guía que establece los protocolos de acción ante situaciones que puedan afectar la reputación y el funcionamiento de la administración municipal. Su objetivo es prever, gestionar y mitigar riesgos comunicacionales a través de estrategias que permitan una respuesta oportuna y efectiva ante incidentes que puedan comprometer la imagen de la Alcaldía de Santander de Quilichao.

En este documento se identifican posibles escenarios de crisis, se establecen los responsables de la comunicación en cada caso, se determinan los mensajes clave a difundir y se definen los canales adecuados para la gestión

de la información. También contempla estrategias de vocería y capacitación para los funcionarios encargados de atender la comunicación en contextos de crisis.

Enlace al manual: [Insertar enlace aquí]

4.5. METAS

Este plan tiene como objetivo consolidar una estrategia de comunicación eficaz y eficiente que permita mejorar la visibilidad de la administración municipal, garantizar la transparencia y fortalecer la relación con la comunidad. Para ello, se han establecido las siguientes metas:

4.5.1. POSICIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Meta: Lograr un incremento del 30% en el reconocimiento de la Alcaldía de Santander de Quilichao a nivel local, regional y nacional mediante una estrategia de comunicación que incluya presencia constante en medios de comunicación, redes sociales y otros canales de difusión.

Indicadores:

- Aumento del número de interacciones y seguidores en redes sociales.
- Publicación regular en medios de comunicación locales, regionales y nacionales.
- Realización de al menos cuatro eventos de gran visibilidad anuales (culturales, deportivos, sociales).
- Evaluación del alcance de las campañas publicitarias y mediáticas mediante herramientas de análisis digital y encuestas de percepción.

4.5.2. FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

Meta: Implementar y consolidar una estrategia digital integral que permita mejorar la interacción con la ciudadanía y optimizar la difusión de información oficial a través de plataformas digitales y redes sociales.

Indicadores:

- Aumento del tráfico en la página web institucional y mayor tiempo de permanencia de los usuarios.
- Incremento del número de seguidores y engagement en redes sociales.
- Publicación de al menos 15 piezas de contenido semanalmente en los diferentes canales digitales.
- Implementación de herramientas de monitoreo y análisis para evaluar el impacto de la estrategia digital.

4.5.3. CREACIÓN DE LA OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Meta: Establecer la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao dentro del segundo año de ejecución del plan, con personal capacitado, procesos operativos definidos y recursos tecnológicos adecuados para cumplir con los objetivos institucionales.

Indicadores:

- Diseño y aprobación del organigrama y los perfiles de los cargos para la Oficina de Prensa y Comunicaciones.
- Contratación de personal especializado en prensa, comunicación digital, diseño gráfico y producción audiovisual.
- Implementación de herramientas tecnológicas y sistemas de gestión de comunicación internos.
- Creación y difusión de un manual de procedimientos y protocolos de comunicación institucional.

4.5.4. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Meta: Mejorar el acceso de la ciudadanía a la información pública mediante estrategias de comunicación clara y accesible, garantizando la rendición de cuentas y la difusión de los avances de la administración municipal.

Indicadores:

- Creación de un micrositio de transparencia en la página web institucional con información actualizada sobre proyectos y ejecuciones.
- Publicación mensual de informes de gestión en medios digitales y boletines informativos.
- Realización de al menos dos espacios anuales de rendición de cuentas con transmisión en vivo y participación ciudadana.
- Evaluación de la percepción de la ciudadanía sobre la transparencia de la administración mediante encuestas y análisis de datos.

4.5.5. FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Meta: Implementar estrategias de comunicación interna que permitan mejorar la articulación entre las dependencias municipales, fomentando la eficiencia en los procesos administrativos y el sentido de pertenencia institucional.

Indicadores:

- Creación y difusión de un boletín interno mensual con información relevante para los funcionarios.

- Implementación de canales de comunicación interna como grupos de trabajo en plataformas digitales y reuniones periódicas.
- Realización de capacitaciones semestrales sobre comunicación efectiva y gestión de información para los funcionarios públicos.
- Evaluación del impacto de las estrategias de comunicación interna mediante encuestas de satisfacción y desempeño.

4.5.6. GESTIÓN DE CRISIS Y MANEJO REPUTACIONAL

Meta: Diseñar e implementar un protocolo de gestión de crisis comunicacional que permita actuar de manera rápida y efectiva ante situaciones que puedan afectar la imagen institucional.

Indicadores:

- Creación de un manual de crisis con protocolos de respuesta y designación de voceros oficiales.
- Realización de simulacros anuales de gestión de crisis para evaluar la capacidad de respuesta del equipo de comunicaciones.
- Implementación de un sistema de monitoreo de medios y redes sociales para la identificación temprana de posibles crisis.
- Reducción del tiempo de respuesta ante crisis comunicacionales en al menos un 40% mediante estrategias de comunicación efectiva.

4.5.7. ARTICULACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Meta: Establecer y fortalecer relaciones estratégicas con medios de comunicación locales, regionales y nacionales para garantizar una cobertura informativa amplia y veraz sobre la gestión de la Alcaldía.

Indicadores:

- Creación y actualización constante de una base de datos de medios y periodistas.
- Realización de al menos cuatro ruedas de prensa anuales para informar sobre avances y proyectos institucionales.
- Publicación de al menos 10 comunicados de prensa mensuales en medios locales, regionales y nacionales.
- Aumento del número de entrevistas y participaciones de voceros de la administración en medios de comunicación.

4.5.8. CREACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE CAMPAÑAS ESTRATÉGICAS

Meta: Desarrollar campañas de comunicación enfocadas en promover la cultura ciudadana, la identidad quilichagüeña y la participación activa de la comunidad en los procesos de desarrollo local.

Indicadores:

- Diseño e implementación de al menos tres campañas de comunicación anuales con impacto medible en la ciudadanía.
- Evaluación del alcance y efectividad de las campañas a través de métricas digitales y encuestas de percepción.
- Participación de actores locales y líderes comunitarios en la planeación y ejecución de las campañas.
- Generación de contenido audiovisual y gráfico que refuerce el impacto de las campañas y fomente la apropiación del mensaje.

4.6. ESTRATEGIAS

4.6.1. COMUNICACIÓN INTERNA

OBJETIVO: Asegurar que los temas de interés lleguen con efectividad al público interno de la Alcaldía de Santander de Quilichao para mejorar el clima organizacional.

ESTRATEGIA	ACCIONES	ACTIVIDADES O PRODUCTOS
Incentivar el uso de los medios de comunicación internos por parte de los empleados de la administración municipal.	i. Utilizar canales internos de comunicación como correos electrónicos y plataformas internas para mantener informados a los empleados. ii. Promover la participación activa de los empleados a través de encuestas, retroalimentación y sugerencias, creando espacios donde puedan expresar sus opiniones.	**i.** Envío de correos electrónicos institucionales periódicos con las noticias más relevantes de cada dependencia. **ii.** Boletines internos semanales con información clave sobre el avance de proyectos y eventos importantes. **iii.** Diseño y distribución de piezas publicitarias llamativas dentro de las oficinas de la Alcaldía (pendones, afiches, habladores, etc.). **iv.** Programación de charlas periódicas sobre temas de interés para el personal, que incluyan desde capacitación hasta

		bienestar organizacional. **v.** Actividades de integración y motivación, como concursos o celebraciones de fechas especiales. **vi.** Implementación de una campaña de activación BTL para reforzar mensajes clave. **vii.** Diseñar y entregar los carnets institucionales a contratistas y empleados para mejorar la identidad organizacional. **viii.** Crear el espacio “Café con el Alcalde” como un foro de interacción directa entre los empleados y la administración.

4.6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

OBJETIVO: Posicionar y destacar a la Alcaldía de Santander de Quilichao como una de las mejores a nivel departamental a través del plan estratégico de comunicaciones, entre actores políticos.

ESTRATEGIA	ACCIONES	ACTIVIDADES O PRODUCTOS
Presentar a la comunidad los avances que ha tenido el municipio.	**i.** Informar sobre el progreso de los proyectos municipales y sus impactos en la comunidad. **ii.** Realizar seguimientos visuales de los proyectos y actividades para mostrar los avances de manera clara.	**i.** Producción de micros de noticias sobre los avances en proyectos municipales. **ii.** Utilización de videos cortos en redes sociales destacando el impacto de las obras y actividades en la comunidad. **iii.** Informe semestral sobre la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

Recordación de los programas, proyectos y obras que realiza la Alcaldía.	**i.** Generar campañas de recordación que lleguen a los ciudadanos mediante diferentes canales. **ii.** Resaltar logros y resultados de los proyectos más emblemáticos de la administración.	**i.** Boletines de seguimiento de proyectos y obras. **ii.** Campañas en medios tradicionales y digitales para recordar a los ciudadanos los servicios disponibles y los logros alcanzados. **iii.** Diseño y colocación de vallas informativas en puntos estratégicos del municipio.
Fortalecimiento de la imagen institucional.	**i.** Organizar eventos de alto impacto donde se demuestre la participación activa de la administración en el desarrollo del municipio.	**ii.** Cubrir al 100% las actividades y eventos que requieran divulgación masiva. **iii.** Producción de contenidos en formatos variados (fotos, videos, notas de prensa) para mantener la visibilidad constante en los medios. **iv.** Realización de un himno institucional para reforzar la identidad de la Alcaldía.
Relaciones públicas y cercanía con los medios de comunicación.	**i.** Organizar ruedas de prensa periódicas para informar a los medios sobre los temas relevantes. **ii.** Establecer una relación continua con los periodistas y medios locales y regionales para garantizar que la información sobre la Alcaldía sea divulgada adecuadamente.	**i.** Realización de ruedas de prensa trimestrales con funcionarios clave. **ii.** Monitoreo constante de los medios para hacer seguimiento a la información publicada sobre la Alcaldía. **iii.** Elaboración de comunicados de prensa sobre eventos y logros importantes.

GOBIERNO ABIERTO

Objetivo: Convertir a la Alcaldía de Santander de Quilichao en un ejemplo de transparencia a nivel departamental a través de planes innovadores de comunicación.		
Diseñar instrumentos transformadores de comunicación permanente que divulguen los avances, logros y retos de la administración local.	**i.** Crear productos comunicacionales que mantengan a la ciudadanía informada sobre los avances de la administración, las obras y las políticas públicas. **ii.** Promover la participación ciudadana en los procesos administrativos, manteniendo un flujo constante de información.	**i.** Micro noticiero semanal “Quilichao Tierra de Oro” en medios locales y redes sociales. **ii.** Reels informativos y educativos sobre cultura ciudadana, accesibles en redes sociales. **iii.** Desarrollar la estrategia #SabíasQue #QuilichaoEnCifras, que destaque datos importantes sobre la gestión municipal.
COMUNICACIÓN DIGITAL **Objetivo: Innovar en la comunicación digital de la Alcaldía de Santander de Quilichao con contenidos de impacto que evidencien la gestión de la entidad, posicionándola como referente para instituciones y actores políticos.**		
Gestión y divulgación de la administración municipal a través de plataformas digitales.	**i.** Crear contenidos digitales en formato de videos, infografías, y publicaciones en redes sociales que muestren el trabajo de la Alcaldía y sus proyectos.	**i.** Micros informativos “Quilichao Te Cuenta”, disponibles en plataformas digitales como Facebook, Instagram y YouTube. **ii.** Infografías periódicas sobre los avances en obras y proyectos. **iii.** Transmisiones en vivo de eventos y actividades significativas.
Promoción del turismo y la identidad de Santander de Quilichao.	**i.** Desarrollar contenidos digitales que resalten los atractivos turísticos y culturales del municipio.	**i.** Campaña digital “Quilichao, Descúbrelo” con videos y publicaciones sobre los principales lugares turísticos. **ii.** Contenidos interactivos en redes sociales para invitar a la comunidad a

	conocer más sobre la cultura y tradiciones de Quilichao.

4.7. MAPA DE AUDIENCIAS

ÁREA	PRODUCTOS	FRECUENCIA	PÚBLICO
COMUNICACIÓN INTERNA	Correo electrónico institucional	Semanal	Funcionarios y contratistas de la Alcaldía
	Boletín interno	Semanal	
	Piezas publicitarias (pendones, habladores, carteles)	Quincenal	
	Charla o taller informativo (motivacionales, capacitaciones)	Mensual	
	Campañas de activación BTL (pancartas, dinámicas de integración)	Trimestral	
	Encuentros internos (“Café con el alcalde”)	Mensual	
COMUNICACIÓN EXTERNA (REDES SOCIALES)	Publicaciones en redes sociales (avances, proyectos, eventos)	Diaria	Comunidad en general (ciudadanos de Santander de Quilichao y regiones cercanas)
	Videos informativos sobre gestión pública	Mensual	Comunidad en general
COMUNICACIÓN EXTERNA (RELACIONES PÚBLICAS)	Ruedas de prensa	Según necesidad	Medios de comunicación locales y regionales
	Entrevistas y conferencias de prensa	Según necesidad	Medios de comunicación, periodistas, líderes de opinión
COMUNICACIÓN EXTERNA (GOBIERNO ABIERTO)	Informativo “Quilichao Tierra de Oro”	Quincenal	Comunidad en general
	Reels de Cultura Ciudadana	Mensual	

	Estrategia #SabíasQue #QuilichaoEnCifras	Mensual	
COMUNICACIÓN EXTERNA (DIGITAL)	"Quilichao Te Cuenta" (estrategias de divulgación digital)	Mensual	Comunidad en general y seguidores en redes sociales
	"Quilichao Descúbrelo" (promoción del turismo)	Quincenal	Turistas, residentes y comunidad en general

4.8. PLAN DE MEDIOS

4.8.1. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEDIOS

- **Construir una imagen positiva de la alcaldía** como un ente cercano, accesible y comprometido con el desarrollo del municipio.
- **Informar de manera clara y detallada sobre los proyectos de desarrollo** en curso, destacando sus beneficios y cómo impactan a la comunidad.
- **Posicionar a Santander de Quilichao como un destino turístico atractivo**, resaltando su cultura, sus tradiciones y sus riquezas naturales.
- **Fomentar la participación activa de la comunidad**, incentivando la transparencia y el sentido de pertenencia mediante la difusión de acciones gubernamentales.
- **Reforzar la identidad colectiva del municipio** con el lema "Quilichao Somos Todos", promoviendo la inclusión, la diversidad y la unidad de la comunidad.

4.8.2. ANÁLISIS DE AUDIENCIA

- **Ciudadanos de todas las edades**: Jóvenes, adultos y adultos mayores.
- **Grupos Étnicos**: En especial la población afrodescendiente, indígena y mestiza, como principales actores en la historia cultural del municipio.
- **Organizaciones Comunitarias**: Líderes locales, colectivos y asociaciones.

- **Empresas Locales**: Comercios, negocios y emprendedores locales que impulsan la economía de Quilichao.

- **Medios de Comunicación**: Radio, periódicos, portales de noticias y canales de televisión.

4.8.3. MENSAJES CLAVES

- **Cercanía a la Gente**: La alcaldía está comprometida con cada ciudadano, participando activamente en sus necesidades y proyectos locales.

- **Obras de Ciudad**: Proyectos que mejoran la infraestructura y calidad de vida de la población.

- **Quilichao Turístico**: Santander de Quilichao es un destino para disfrutar su cultura, naturaleza y tradiciones.

- **Quilichao Somos Todos**: La comunidad, diversa y unida, es la base del progreso del municipio.

4.8.4. SELECCIÓN DE MEDIOS

- **Medios Tradicionales**
  Televisión: Espacios de entrevistas y reportajes en canales regionales (canal local).
  Radio: Programas radiales locales, entrevistas en vivo, participación en programas comunitarios y anuncios informativos.

- **Medios Impresos**: Publicaciones periódicas en periódicos locales, artículos destacados sobre proyectos y eventos importantes.

- **Medios Digitales**
  Redes Sociales: Uso de Facebook, Instagram y Twitter para mantener informados a los ciudadanos mediante publicaciones diarias, videos, fotos y transmisiones en vivo. Campañas interactivas como encuestas o concursos para fomentar la participación.
  Sitio Web Institucional: Actualizaciones de proyectos, noticias, logros y actividades de la alcaldía, incluyendo una sección especial para eventos turísticos y culturales.
  Campañas de Email Marketing: Envío de boletines electrónicos mensuales con información sobre avances y actividades gubernamentales.

- **Medios Alternativos**

Eventos Locales: Participación en ferias, encuentros comunitarios, conciertos y actividades culturales.
Relaciones Públicas: Convocatoria a líderes comunitarios y representantes de empresas para conocer las acciones de la alcaldía.

4.8.5. FRECUENCIA DE PUBLICACIÓN

- **Televisión**: Una vez al mes para reportajes y entrevistas en programas locales.
- **Radio**: Dos a tres participaciones por semana en programas locales y anuncios durante todo el mes.
- **Medios Impresos**: Artículos quincenales en periódicos locales y anuncios especiales en eventos relevantes.
- **Redes Sociales**: Publicaciones diarias (5 veces por semana), con especial énfasis en proyectos de desarrollo, actividades culturales y eventos turísticos.
- **Sitio Web**: Actualizaciones semanales, con énfasis en las noticias más relevantes y los avances de los proyectos de la alcaldía.
- **Campañas de Email Marketing**: Envío mensual.

4.8.6. EVALUACIÓN Y MÉTRICAS DE ÉXITO

- **KPI's**:
  - **Alcance**: Número de personas que han visto, escuchado o interactuado con los contenidos de los medios.
  - **Interacción**: Comentarios, likes, shares y participación en encuestas y concursos.
  - **Asistencia a eventos**: Número de asistentes a los eventos organizados por la alcaldía.
  - **Incremento en visitas al sitio web**: Aumento en el tráfico web a través de las redes sociales y campañas de email marketing.
  - **Percepción positiva**: Encuestas de opinión pública para evaluar la imagen de la alcaldía.

4.8.7. RESPONSABLES

- **Coordinación**: Secretaria Privada (Equipo de Comunicación Institucional)
- **Producción de Contenidos**: Secretaria Privada (Equipo de Comunicación Institucional.
- **Relaciones Públicas y Eventos**: Secretaria Privada (Equipo de Comunicación Institucional)
- **Evaluación y Reportes**: Secretaria Privada (Equipo de Comunicación Institucional)

4.8.8. AJUSTES Y ADAPTACIONES

Se realizarán ajustes mensuales basados en la medición de resultados de cada medio utilizado. En caso de que alguno de los medios no esté dando los resultados esperados, se revaluará la asignación del presupuesto o la estrategia de contenido.

4.9. INDICADORES Y SEGUIMIENTO

El seguimiento y la evaluación del Plan de Comunicaciones es crucial para medir su efectividad y garantizar que los objetivos de comunicación se estén cumpliendo de acuerdo con lo previsto. A continuación, se detallan los indicadores claves y el plan de seguimiento para evaluar el impacto y la ejecución del plan en su totalidad, abarcando todas las áreas de comunicación interna y externa, medios y estrategias digitales.

- **ALCANCE Y VISIBILIDAD:**

Objetivo: Medir la cantidad de personas alcanzadas y la visibilidad del Alcalde y los proyectos de la Alcaldía.

INDICADORES:

- Alcance en medios tradicionales y digitales: Cuantificar el número de personas que ven o escuchan las intervenciones del Alcalde en medios (radio, TV, prensa) y en plataformas digitales.
- Visitas al sitio web y redes sociales: Analizar el tráfico web y la cantidad de seguidores nuevos en redes sociales
- Menciones en medios: Número de menciones o reportajes que mencionan al Alcalde o a proyectos importantes en los medios de comunicación locales y regionales.

- **INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN:**

Objetivo: Medir el nivel de interacción y participación de los ciudadanos con los contenidos generados.

INDICADORES:

- Interacciones en redes sociales: Número de likes, comentarios, compartidos y reacciones en publicaciones de Facebook, Instagram, Twitter y otras plataformas.
- Participación en eventos: Número de asistentes a eventos organizados por la Alcaldía y participación activa en actividades comunitarias.

- Encuestas y comentarios: Resultados de encuestas de opinión sobre la gestión y respuesta de la ciudadanía.

- **PERCEPCIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN:**

Objetivo: Medir cómo la comunidad percibe al Alcalde y sus políticas, así como la satisfacción de la población con las obras y proyectos implementados.

INDICADORES:

- Encuestas de percepción pública: Resultados de encuestas periódicas que midan la imagen del Alcalde y la evaluación de su gestión.
- Satisfacción con proyectos y obras: Opiniones sobre la calidad y el impacto de las obras e iniciativas que el Alcalde ha promovido.
- Comentarios en medios: Análisis cualitativo de los comentarios en medios y redes sociales sobre la gestión y las obras.

- **COBERTURA Y RECONOCIMIENTO DE PROYECTOS:**

Objetivo: Medir el impacto de la cobertura mediática de los proyectos y obras del Alcalde.

INDICADORES:

- Cobertura mediática de proyectos: Número de reportajes, entrevistas, artículos y menciones sobre proyectos clave en medios locales, regionales y nacionales.
- Reconocimiento de iniciativas: Reacciones y menciones de proyectos en conferencias, foros, y otros espacios públicos.

- **EVOLUCIÓN DE LA IMAGEN Y REPUTACIÓN DEL ALCALDE:**

Objetivo: Medir la evolución de la percepción pública de la figura del Alcalde a lo largo de la implementación del plan.

INDICADORES:

- Cambios en la percepción del Alcalde: Comparación de los resultados de encuestas de percepción a lo largo del tiempo.
- Cobertura positiva: Incremento en la cobertura positiva en los medios respecto a las gestiones del Alcalde.
- Reconocimiento en premios y distinciones: Número de premios o distinciones obtenidas como resultado de las políticas y obras implementadas.

- **EFICIENCIA DE LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN:**

Objetivo: Evaluar la eficiencia de las estrategias de comunicación para asegurar que los recursos se están utilizando adecuadamente.

INDICADORES:

- Cumplimiento de plazos: Medir si las acciones de comunicación (contenido, campañas, actividades) se están ejecutando dentro de los plazos establecidos.
- Presupuesto de medios y recursos: Evaluar el uso eficiente del presupuesto asignado a cada acción de comunicación y su retorno.
- Impacto de los contenidos: Medir si los contenidos generados están alcanzando sus objetivos específicos, como la concientización o la promoción de eventos.

El seguimiento del Plan de Comunicaciones se realizará de manera periódica y constante para garantizar la ejecución eficiente de las acciones y realizar ajustes en tiempo real si es necesario.

FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO:

DIARIO:

- Monitoreo de las interacciones en redes sociales.
- Revisión de las menciones en medios de comunicación y de la cobertura digital.
- Evaluación de las interacciones en la web y en las plataformas de contacto directo (mensajes, comentarios, correos).

SEMANAL:

- Informe sobre el desempeño de la comunicación en redes sociales y medios (alcance, interacción, comentarios).
- Evaluación de las respuestas y comentarios ciudadanos en eventos, reuniones y plataformas digitales.
- Análisis de cobertura mediática de proyectos e iniciativas.

MENSUAL:

- Informe sobre los KPIs globales (alcance, participación, cobertura, etc.).
- Análisis de los comentarios y opiniones de los ciudadanos sobre la gestión del Alcalde.
- Revisión de las encuestas de percepción y satisfacción.
- Revisión de la implementación de los proyectos de comunicación y cumplimiento de plazos.

TRIMESTRAL:

- Informe completo de seguimiento y análisis de desempeño en todos los canales de comunicación.
- Evaluación de la percepción pública a través de encuestas y análisis cualitativos.
- Revisión del impacto de las actividades de comunicación en la imagen del Alcalde y el posicionamiento de los proyectos.
- Ajuste de estrategias si es necesario (contenido, canales, frecuencia).

ANUAL:

- Evaluación exhaustiva de todo el Plan de Comunicaciones: impactos, resultados y lecciones aprendidas.
- Comparación de resultados de percepción pública con los objetivos iniciales del plan.
- Planificación de mejoras para el siguiente año en función de los resultados obtenidos.

INFORME DE EVALUACIÓN FINAL (ANUAL):

CONTENIDO:

- Informe completo de la ejecución del Plan de Comunicaciones, con análisis de cada uno de los indicadores.
- Comparación de los resultados obtenidos con los objetivos establecidos al inicio del plan.
- Identificación de áreas de mejora y recomendaciones para el futuro.
- Análisis del impacto global en la imagen del Alcalde, la percepción pública y la satisfacción ciudadana.



Alcaldía de
Santander de Quilichao

Tierra de Oro

Secretaría
Privada

/ alcaldiasq

PBX: (602) 844 3000 - Línea Gratuita 01 8000 180213 - Código Postal 191030
alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co www.santanderdequilichao-cauca.gov.co
Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao, Cauca, Colombia

SC-CER 813637

Alcaldía de
Santander de Quilichao

Tierra de Oro

Secretaría
Privada



MANUAL DE USUARIO

/ alcaldiasq

PBX: (602) 844 3000 - Línea Gratuita 01 8000 180213 - Código Postal 191030
alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co www.santanderdequilichao-cauca.gov.co
Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao, Cauca, Colombia

icontec ISO 9001 SC-CER 813837

IQNET

ROLES Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE COMUNICACIONES

INTRODUCCIÓN

El **MANUAL DE USUARIO DEL EQUIPO DE COMUNICACIONES** de la Alcaldía de Santander de Quilichao tiene como propósito definir los roles, responsabilidades y procedimientos de cada integrante del equipo, con el fin de garantizar una comunicación estratégica, eficiente y alineada con los objetivos de la administración municipal.

Este documento servirá como guía para optimizar los procesos internos, mejorar la coordinación entre áreas y asegurar una difusión efectiva de la información hacia los diferentes públicos.

1. ESTRUCTURA DEL EQUIPO

El equipo de comunicaciones está compuesto por perfiles especializados que trabajan de manera articulada para desarrollar y ejecutar estrategias de comunicación interna y externa. A continuación, se describen los roles y funciones de cada miembro:

1.1. LÍDER DE COMUNICACIONES

- **Rol:**
  Es la encargada de la planificación, supervisión y ejecución de la estrategia de comunicación de la Alcaldía, asegurando la coherencia y efectividad de los mensajes institucionales.

- **Funciones:**
  - Liderar el equipo de comunicaciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos del plan de medios y comunicación.

- Gestionar la relación con los medios de comunicación, organizando ruedas de prensa, entrevistas y comunicados oficiales.
- Aprobar contenidos antes de su publicación en medios digitales e impresos.
- Coordinar la planificación y ejecución de campañas de comunicación institucional.
- Asegurar la alineación de los mensajes con la identidad de la Alcaldía.
- Evaluar el impacto de las estrategias implementadas mediante reportes periódicos.

1.2. PRODUCTOR AUDIOVISUAL

- **Rol:**
  Encargado de la producción de contenido visual que refuerce la imagen institucional, incluyendo videos, fotografías y material multimedia.

- **Funciones:**
  - Capturar, editar y producir contenido audiovisual de alta calidad para redes sociales, medios de comunicación y eventos institucionales.
  - Documentar visualmente las actividades de la Alcaldía.
  - Desarrollar material audiovisual para campañas específicas.
  - Coordinar con el equipo de diseño gráfico para garantizar una coherencia visual en todas las piezas producidas.
  - Almacenar y archivar el material audiovisual de manera organizada para su uso futuro.

- **Herramientas:**
  - Adobe Premiere / Final Cut Pro (edición de video).
  - Photoshop / Lightroom (edición de imágenes).
  - Banco de almacenamiento en la nube (Google Drive o similar).

1.3. DISEÑADOR GRÁFICO

- **Rol:**
  Responsable del diseño de materiales gráficos que fortalezcan la identidad visual de la Alcaldía y faciliten la comunicación con los ciudadanos.

- **Funciones:**
  - Diseñar piezas gráficas para redes sociales, medios impresos, señalética y campañas institucionales.
  - Asegurar la coherencia visual en todas las comunicaciones oficiales.
  - Adaptar el contenido gráfico según los diferentes canales de comunicación.
  - Trabajar en conjunto con el productor audiovisual y el community manager para desarrollar estrategias visuales atractivas.
  - Gestionar la identidad visual de la Alcaldía mediante la correcta aplicación de los lineamientos gráficos.

- **Herramientas:**
  - Adobe Illustrator / Photoshop (diseño gráfico).
  - Google Drive (almacenamiento y gestión de archivos).

1.4. COMMUNITY MANAGER:

- **Rol:**
  Encargado de la gestión y dinamización de las redes sociales y plataformas digitales de la Alcaldía, promoviendo la interacción con la ciudadanía.

- **Funciones:**
  - Administrar las redes sociales de la Alcaldía, asegurando la publicación de contenido relevante y actualizado.

- Monitorear las interacciones con la comunidad y responder preguntas, comentarios o inquietudes.
- Implementar estrategias para aumentar la participación ciudadana en línea.
- Coordinar con el equipo la producción de contenido gráfico y audiovisual para redes sociales.
- Analizar métricas de rendimiento y ajustar estrategias digitales en función de los resultados.
- Gestionar crisis digitales, asegurando respuestas rápidas y efectivas en casos de controversia o desinformación.

- **Herramientas:**
  - Meta Business Suite / Hootsuite (gestión de redes sociales).
  - Google Analytics / Facebook Insights (análisis de métricas).
  - Trello / Asana (gestión de tareas y planificación de contenidos).

1.5. COMUNICADOR SOCIAL

- **Rol:**
  Encargado de la producción de contenido escrito y narrativo, asegurando una comunicación clara, efectiva y alineada con los objetivos institucionales.

- **Funciones:**
  - Redactar comunicados de prensa, boletines informativos, discursos y notas para redes sociales.
  - Asegurar que los mensajes sean comprensibles y accesibles para todos los públicos.
  - Apoyar la gestión de relaciones públicas con medios de comunicación y otros actores clave.
  - Realizar entrevistas, crónicas y reportajes que resalten la gestión municipal.
  - Coordinar con el equipo audiovisual y gráfico la producción de contenido atractivo.
  - Apoyar en la estructuración de campañas de comunicación interna y externa.

- **Herramientas:**
  - Microsoft Word / Google Docs (redacción de contenidos).

- Plataforma de gestión de medios (para monitoreo de noticias).
- Trello / Asana (organización de tareas).

2. FLUJO DE TRABAJO

Para garantizar una ejecución eficiente del plan de comunicaciones, el equipo sigue un flujo de trabajo estructurado:

- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:** La lider de comunicaciones define los objetivos y estrategias de comunicación.
- **PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS:** El equipo audiovisual, gráfico y de redacción trabaja en la creación de materiales.
- **APROBACIÓN:** La lider de comunicaciones revisa y aprueba los contenidos antes de su difusión.
- **PUBLICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN:** El community manager gestiona la publicación en redes y medios digitales.
- **MONITOREO Y EVALUACIÓN:** Se analizan las métricas y resultados de cada acción para mejorar estrategias futuras.

3. PROTOCOLO DE RESPUESTA EN REDES SOCIALES

Para mantener una comunicación efectiva y oportuna con la ciudadanía en redes sociales, se han definido los siguientes lineamientos:

3.1. Tiempo de Respuesta:

- Preguntas frecuentes: Respuesta en un máximo de 2 horas.
- Solicitudes formales: Respuesta en un máximo de 24 horas.

3.2. Tono y Estilo:

- Lenguaje cercano pero institucional.
- Mensajes claros, sin tecnicismos innecesarios.
- Evitar confrontaciones; siempre mantener la cordialidad.

3.3. Gestión de Crisis:

- Identificar el problema y evaluar la gravedad.
- Consultar con la coordinadora antes de emitir una respuesta oficial.
- Responder con datos verificables y transparencia.

Este **MANUAL DE USUARIO** es una guía fundamental para el equipo de comunicaciones de la Alcaldía de Santander de Quilichao. Su correcta aplicación permitirá una comunicación eficiente, una imagen institucional coherente y una mayor cercanía con la ciudadanía.

El éxito de la estrategia de comunicación depende del trabajo articulado entre los diferentes roles, la planificación adecuada de los contenidos y el análisis constante de los resultados. Al seguir estos lineamientos, aseguramos una gestión comunicacional efectiva, transparente y alineada con los valores de la administración municipal.

/ alcaldiasq

MANUAL DE USUARIO

Alcaldía de
Santander de Quilichao

Tierra de Oro

Secretaría
Privada

PBX: (602) 844 3000 - Línea Gratuita 01 8000 180213 - Código Postal 191030
alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co www.santanderdequilichao-cauca.gov.co
Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao, Cauca, Colombia

SC-CER 813637

Alcaldía de Santander de Quilichao

Tierra de Oro

Secretaría Privada



MANUAL DE CRISIS

/ alcaldiasq

PBX: (602) 844 3000 - Línea Gratuita 01 8000 180213 - Código Postal 191030

alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co www.santanderdequilichao-cauca.gov.co

Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao, Cauca, Colombia

icontec ISO 9001 SC-CER 813637

IQNET

INTRODUCCIÓN

El Manual de Gestión de Crisis de la Alcaldía de Santander de Quilichao establece los protocolos y estrategias para responder de manera efectiva a situaciones que puedan afectar la imagen institucional, la confianza ciudadana y la estabilidad de la administración.

Este documento proporciona lineamientos para la identificación, prevención, manejo y resolución de crisis, asegurando una comunicación transparente, oportuna y estratégica que minimice el impacto negativo y fortalezca la confianza en la administración municipal.

1. OBJETIVOS

1.1. Garantizar una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de crisis.
1.2. Minimizar el impacto negativo en la imagen y reputación de la Alcaldía y del Alcalde.
1.3. Asegurar una comunicación clara, veraz y oportuna con la ciudadanía y los medios de comunicación.
1.4. Proteger la confianza y credibilidad de la administración municipal.
1.5. Prevenir la desinformación y evitar la amplificación de rumores o noticias falsas.

2. TIPOS DE CRISIS

Las crisis pueden surgir en diferentes áreas, y cada una requiere un enfoque específico de manejo y comunicación:

2.1. CRISIS INSTITUCIONALES

- Escándalos políticos o administrativos.
- Denuncias de corrupción o irregularidades.
- Falta de ejecución de proyectos o retrasos significativos.

2.2. CRISIS EN REDES SOCIALES

- Fake news o desinformación.
- Ataques digitales coordinados.
- Críticas masivas a la gestión del Alcalde o la administración.

2.3. CRISIS DE SEGURIDAD Y ORDEN PÚBLICO

- Protestas y manifestaciones ciudadanas.
- Actos de violencia en el municipio.
- Emergencias naturales o accidentes de gran magnitud.

2.4. CRISIS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Fallos en el suministro de agua, energía o recolección de residuos.
- Problemas en infraestructura vial o de salud pública.
- Paros o huelgas de trabajadores municipales.

2.5. CRISIS RELACIONADAS CON EL ALCALDE

- Declaraciones polémicas o malinterpretadas.
- Ataques a su imagen personal o profesional.
- Cuestionamientos sobre su gestión o liderazgo.

3. PROTOCOLO DE RESPUESTA ANTE UNA CRISIS

3.1. FASE 1: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

- **Monitoreo constante** de medios de comunicación y redes sociales para detectar señales de crisis.
- **Clasificar la crisis** según su gravedad:

- **Nivel 1:** Crisis menor (puede manejarse internamente).
- **Nivel 2:** Crisis moderada (requiere intervención pública y estratégica).
- **Nivel 3:** Crisis mayor (afecta la estabilidad institucional y la confianza ciudadana).

- **Convocar de inmediato al Comité de Crisis**, compuesto por:
  - Alcalde.
  - Lider de Comunicaciones.
  - Asesor jurídico.
  - Representantes de las áreas afectadas.

3.2. FASE 2: PLAN DE ACCIÓN

- Definir una **estrategia de comunicación clara y alineada** con los valores de la Alcaldía.
- Designar un **vocero oficial** (Alcalde o un portavoz autorizado).
- Preparar un **mensaje clave** que responda a la crisis de manera concreta y sin ambigüedades.
- Establecer canales de comunicación adecuados:
  - **Comunicado de prensa oficial** en caso de crisis mediática.
  - **Pronunciamiento en redes sociales** con mensajes clave.
  - **Rueda de prensa o entrevistas** en situaciones de alto impacto.
  - **Evitar el silencio prolongado**, que puede alimentar rumores y desinformación.

3.3. FASE 3: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

- **Actuar con transparencia**, brindando información basada en hechos verificables.
- **Controlar la narrativa** para evitar tergiversaciones en los medios y redes sociales.
- **Evitar respuestas emocionales o reactivas** que puedan agravar la crisis.
- **Utilizar un lenguaje claro y empático**, mostrando compromiso con la solución.

- **Habilitar un canal de atención al ciudadano** para resolver dudas y brindar información directa.

3.4. FASE 4: MONITOREO Y EVALUACIÓN POST-CRISIS

- **Analizar el impacto** de la crisis en la opinión pública y en la imagen institucional.
- **Documentar el caso** para extraer aprendizajes y mejorar protocolos futuros.
- **Ajustar estrategias de comunicación** para prevenir situaciones similares.
- **Reforzar la confianza ciudadana** con acciones concretas que demuestren compromiso con la mejora.

4. MENSAJES CLAVES SEGÚN EL TIPO DE CRISIS

TIPO DE CRISIS	MENSAJE CLAVE
CRISIS INSTITUCIONAL (CORRUPCIÓN, ESCÁNDALOS)	La Alcaldía de Santander de Quilichao rechaza cualquier acto que atente contra la transparencia y la confianza ciudadana. Se tomarán las medidas necesarias para esclarecer los hechos y garantizar la rendición de cuentas.
CRISIS EN REDES SOCIALES (FAKE NEWS, ATAQUES)	Reiteramos nuestro compromiso con la verdad y la transparencia. Invitamos a la comunidad a informarse a través de nuestros canales oficiales.
CRISIS DE ORDEN PÚBLICO (PROTESTAS, EMERGENCIAS)	Nuestra prioridad es garantizar la seguridad y el bienestar de los ciudadanos. Estamos trabajando de la mano con las autoridades para atender la situación de manera oportuna.
CRISIS EN SERVICIOS PÚBLICOS	Entendemos las preocupaciones de la ciudadanía y estamos trabajando en una solución inmediata. Pedimos comprensión y ofrecemos alternativas para mitigar el impacto.
CRISIS RELACIONADA CON EL ALCALDE	El Alcalde reafirma su compromiso con el desarrollo y el bienestar de todos los quilichagüeños. Su gestión seguirá enfocada en generar soluciones y atender las inquietudes de la comunidad.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN MANEJO DE CRISIS

CARGO	RESPONSABILIDADES EN LA CRISIS
ALCALDE	Vocero principal en situaciones de alto impacto. Define las directrices y acciones institucionales.
COORDINADORA DE COMUNICACIONES	Dirige la estrategia de comunicación, coordina respuestas en medios y redes sociales.
ASESOR JURÍDICO	Evalúa el impacto legal y asesora sobre el discurso oficial.
COMMUNITY MANAGER	Monitorea redes, gestiona respuestas y desmiente información falsa.
PRODUCTOR AUDIOVISUAL	Crea contenido visual para aclarar información y reforzar la narrativa institucional.
DISEÑADOR GRÁFICO	Desarrolla piezas visuales clave para la comunicación de crisis.

/ alcaldiasq

MANUAL DE CRISIS

Alcaldía de
Santander de Quilichao

Tierra de Oro

Secretaría
Privada

PBX: (602) 844 3000 - Línea Gratuita 01 8000 180213 - Código Postal 191030
alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co www.santanderdequilichao-cauca.gov.co
Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao, Cauca, Colombia

SC-CER 813637