



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde  
*“Compromiso por el Desarrollo”*

# PLAN DE COMUNICACIONES

## ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

### ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE OLAYA

## JUSTIFICACIÓN

El Plan de Comunicaciones se enmarca en el cumplimiento del Decreto 1151 de 2008 y en el Manual para la Implementación de Gobierno en línea, los cuales indican a las entidades contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC. Adicionalmente, la información del Estado debe ser entendida como un bien público y un derecho de los ciudadanos. Es un deber que orienta las acciones del Estado a suplir las necesidades informacionales de cada colombiano en cuanto a las actividades, trámites y servicios que ejecuten las entidades.

---



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde

*“Compromiso por el Desarrollo”*

A través de los Planes de Comunicación se determinarán la estrategia y sus respectivas acciones que se implementarán en temas concernientes con la comunicación, divulgación y uso de la Estrategia de Gobierno en línea, tanto en la esfera interna y externa del municipio.

## **OBJETIVO GENERAL**

Armonizar los medios de comunicación que más se utilicen al interior y exterior de la administración municipal, en función de la Estrategia de Gobierno en línea del orden territorial y, particularmente, para la fase de Interacción y las herramientas habilitadas.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Integrar y alinear a los funcionarios de las entidades territoriales con los objetivos y alcance de las fases la Estrategia de Gobierno en línea.
- Permitir que los ciudadanos y empresas de las entidades territoriales, conozcan y entiendan el alcance y funcionalidad de las herramientas de interacción que puedan usar por medio del sitio web.
- Generar apropiación conceptual, funcional y técnico por parte de los servidores públicos en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde

*"Compromiso por el Desarrollo"*

El diseño del Plan de Comunicaciones tiene en cuenta los dos tipos de destinatarios: internos y externos, a los cuales la administración municipal pretende involucrar en el uso y apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea.

## **1. DIAGNÓSTICO**

### **Diagnóstico de imagen y comunicación de GELT en la entidad**

Este insumo se desarrolló con base en las encuestas a Servidores Públicos que con anterioridad se enviaron a las entidades. Estos son los datos que arrojó el formato:

- Se identificó un solo medio: correos directos.
- En promedio, el medio recibió una calificación de 3.6.
- Los medios más usados por los servidores públicos para informarse acerca de los avances de GELT son los correos directos o página oficial de gobierno en línea. Este último medio no fue identificado en la primera parte de la encuesta.
- Los medios más usados por la entidad para informar a los ciudadanos son los avisos parroquiales y a través de las instituciones educativas del municipio de Olaya.
- En cuanto a la información en la que les gustaría ampliar, los servidores manifestaron que la información sobre cómo montar un trámite en el SUIT es en los que les gustaría ahondar más.
- La periodicidad preferida es permanente, aunque no es clara esta respuesta.

## **2. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA - NIVEL INTERNO**

Teniendo en cuenta que la administración municipal es la responsable de implementar la Estrategia de Gobierno en línea y de lograr que los ciudadanos se involucren y utilicen los servicios ofrecidos, es importante que



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde  
"Compromiso por el Desarrollo"

al interior de la entidad se despliegan actividades que permitan generar en los servidores públicos las competencias necesarios en el uso y manejo de las diferentes aplicaciones que permiten prestar un mejor servicio.

- **Destinatarios Internos:**

Servidores públicos: alcalde, equipo de gobierno, contratistas y de carrera administrativa.

- **Acciones a emprender- Nivel interno**

<b>Objetivo: Generar apropiación conceptual, funcional y técnica por parte de los servidores públicos en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.</b>			
<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tácticas y recursos</b>
Informar a los servidores públicos de la entidad los diferentes medios en línea disponibles para interactuar con los ciudadanos.	Responsable del área de Comunicaciones /prensa/divulgación o el que ejerza las funciones de informar internamente.	Nº de contenidos publicados en los medios de comunicación	<b>Toda la información de estas actividades se publicará a través del sitio web del municipio.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Entrega de materiales impresos (manuales, folletos, instructivos) que sirvan de guía.</li><li>- Uso del correo electrónico para que los servidores conozcan los medios en línea disponibles para interactuar con los ciudadanos. El mensaje también debe tener el link que lleve a GELT.</li><li>- Uso de los medios de comunicación internos de la entidad (carteleras, emisora, intranet, reuniones periódicas) para informar de fechas, horario y temas de las actividades señaladas.</li><li>- Publicación de estos temas en las redes sociales.</li></ul>
Contextualizar y presentar a los	Líder de Gobierno en	Nº de servidores públicos	Realizar evento de presentación del sitio web de la entidad. Para



ALCALDÍA DE OLAYA  
 Despacho del Alcalde  
**“Compromiso por el Desarrollo”**

servidores públicos el sitio web de la Entidad.	línea con el apoyo del administrador del Sitio Web y el encargado de comunicaciones	capacitados y apropiados.	tal fin, se recomiendan las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar presentación.</li> <li>- El Alcalde del municipio es el que debe hacer la presentación del sitio web.</li> <li>- Invitar a los servidores a través de correos electrónicos. Debe incluir un link que lleve a la herramienta, en el sitio web del municipio.</li> <li>- Para más información, los miembros del Comité GELT apoyarán la presentación.</li> <li>- Se debe redactar un comunicado de prensa de la presentación del sitio web y difundirse a través de los medios de comunicación internos de la entidad.</li> </ul>
Actualizar a los servidores públicos acerca de los últimos avances de la Estrategia en el municipio	Líder de Gobierno en línea con el apoyo del administrador del Sitio Web y el encargado de comunicaciones .	N° de servidores públicos capacitados y apropiados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitar a los servidores públicos, a través de una campaña de concienciación, para que periódicamente estén revisando la página web del municipio y así se enteren de los últimos avances de la Estrategia.</li> <li>- Actualizar constantemente los medios internos del municipio con los últimos avances de la Estrategia (carteleras, intranet, boletín informativo, correos electrónicos, banner de la página del municipio).</li> </ul>
Informar a los	Líder de	N° de servidores	Se monitoreará por parte del



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde  
"Compromiso por el Desarrollo"

servidores públicos acerca de los avances que ha tenido la ciudadanía en el uso de la Estrategia	Gobierno en línea con el apoyo del administrador del Sitio Web y el encargado de comunicaciones	públicos capacitados y apropiados.	Comité GELT los avances que ha tenido la ciudadanía en el uso de la Estrategia. Esta información será transmitida a los servidores públicos a través de los medios internos de la entidad (cartelera, intranet, boletín informativo, correos electrónicos, banner de la página del municipio).
--	---	------------------------------------	--

## 2. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA - NIVEL EXTERNO

Partiendo que la Estrategia de Gobierno en línea busca acercar al ciudadano al Estado, se definieron a través del Plan de Comunicación acciones que permitirán divulgar a los ciudadanos los beneficios y servicios que la administración municipal ofrece.

- **Destinatarios Externos:**

Ciudadanos y organizaciones

- **Acciones a emprender- Nivel Externo**

Objetivo: Involucrar y motivar a los públicos externos en el uso e implementación de la Estrategia.			
Acciones	Responsable	Indicadores	Recursos
Monitorear y divulgar a los ciudadanos a través del sitio web, los diferentes eventos y servicios que a través de la Estrategia de Gobierno en línea se prestan.	Responsable de Administrar el sitio Web y área de Comunicaciones/prensa/divulgación.	Nº de contenidos publicados en los medios de comunicación	El principal medio para informar estos avances será la página web del municipio. Además, a través de los avisos parroquiales y las instituciones educativas del municipio de Olaya, medios más usados en el municipio para informar a los ciudadanos, se reforzará el mensaje de visitar la página web del municipio y la herramienta GELT para que se enteren las novedades del municipio. - Toda la información se publicará en el sitio web y se promocionará a través de banner.



ALCALDÍA DE OLAYA  
 Despacho del Alcalde  
**“Compromiso por el Desarrollo”**

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se reforzará el mensaje a través de otros medios, tales como las redes sociales, publicación en carteleras en lugares concurridos y correos electrónicos, para el caso de organizaciones.</li> <li>- Asimismo, se propone el uso de medios tradicionales como la emisora, televisión, perifoneo, entre otros.</li> <li>- Se invitará al Alcalde o miembros del Comité GELT para que en eventos informen de los avances y resultados de la estrategia en el municipio.</li> </ul>
Atender a los ciudadanos a través del “Servicio de Atención en línea. Chat.”	Administrador del Sitio Web. Encargado de comunicaciones.	Nº ciudadanos atendidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad funcional de la aplicación.</li> <li>- Invitar a través de la página web.</li> <li>- Invitar a través de Facebook.</li> </ul>
<p>Informar fechas, actividades, requisitos, beneficios y resultados de los eventos, que pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrículas escolares.</li> <li>- Jornadas de salud.</li> <li>- Fiestas patronales y del municipio.</li> <li>- Pago de impuestos.</li> </ul> <p><b>(Faltó por parte del municipio la herramientas de interacción)</b></p>	Encargado de comunicaciones y administrador de la página web.	Ciudadanos impactados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se divulgará a través de la página toda la información pertinente a los eventos mencionados (fecha; hora; requisitos para proveedores, clientes, visitantes; calendario de actividades; entre otros).</li> <li>- Se reforzará el mensaje de visitar la página para enterarse de todos los detalles de los eventos del municipio a través de otros medios usados por el municipio como emisora y carteleras en medios concurridos como la Alcaldía, Iglesia, Estación de Policía, entre otros. Además se propone usar también Facebook, canal local, perifoneo, avisos parroquiales y publicidad.</li> <li>- Se realizará un calendario de estos eventos, que debe hacer parte del menú de la página del</li> </ul>



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde

**“Compromiso por el Desarrollo”**

			municipio o en la herramienta de Gobierno en línea, de acuerdo con disponibilidad. En el banner, se le hará especial atención al evento de la fecha.
Publicar foros periódicamente con temáticas que permitan que los ciudadanos opinen en las temáticas de la entidad.	Administrador del Sitio Web. Encargado de comunicaciones.	N° de foros publicados y de comentarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad funcional de la aplicación.</li> <li>- Temáticas definidas y aprobadas por el Comité GEL.</li> <li>- Redes sociales.</li> </ul>
Publicar encuestas a los ciudadanos periódicamente.	Administrador del Sitio Web. Encargado de comunicaciones.	N° de encuestas publicadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad funcional de la aplicación.</li> <li>- Temáticas definidas y aprobadas por el Comité GEL.</li> <li>- Redes sociales.</li> </ul>
Visitar periódicamente una institución educativa u organización (Fundaciones, juntas de acción comunal, Concejo, veredas, etc.) e informar los servicios ofrecidos	Integrantes del Comité de Gobierno en línea y encargado de comunicaciones.	N° de visitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgar información de visitas a través del Sitio Web del municipio.</li> <li>- Publicar resultados de esas visitas en el Sitio Web, en las redes sociales y escribir comunicados de prensa que serán difundidos a través de los medios de comunicación regionales.</li> </ul>
Realizar entrevistas al con el Alcalde o Servidores Públicos en los medios de comunicación locales, para que informen sobre los servicios y novedades de Gobierno en línea.	Integrantes del Comité de Gobierno en línea y encargado de comunicaciones.	N° de entrevistas emitidas en los medios locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de entrevista.</li> <li>- Transmitir entrevista a través de los medios locales, así como de redes sociales.</li> <li>- Poner a disposición de la ciudadanía el audio y video de la entrevista en la página del municipio, o en su caso, la entrevista escrita.</li> </ul>



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde

***“Compromiso por el Desarrollo”***

Capacitar a los ciudadanos en el uso básico de ingreso y participación de los servicios de Gobierno.	Integrantes del Comité de Gobierno en línea y encargado de comunicaciones.	N° de ciudadanos capacitados.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar instituciones que apoyen las capacitaciones.</li><li>- Identificar los ciudadanos que requieran de capacitación.</li><li>- Publicar información de capacitaciones a través del Sitio Web.</li><li>- Uso de los medios locales para informar acerca de las capacitaciones, especialmente en medios escritos.</li></ul>
Informar, a través del evento de Rendición de cuentas a los ciudadanos, las gestiones adelantadas en los temas de Gobierno en línea.	Alcalde, gabinete y encargado de comunicaciones.	Ciudadanos del municipio.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Publicar en el Sitio Web información acerca de las fechas en las que se harán las rendiciones de cuenta. Después del evento, publicar los resultados también.</li><li>- Redactar comunicados de prensa que deben ser transmitidos a través de los medios de comunicación locales con la invitación a la rendición de cuentas, y posteriormente, los resultados.</li></ul>
Evento de presentación del Sitio Web	Alcalde, Comité GELT y encargado de comunicaciones	Ciudadanos impactados	<ul style="list-style-type: none"><li>- Divulgación de evento a través del sitio web.</li><li>- Cuñas radiales con información del evento.</li><li>- Uso de otros medios comunes en el municipio (canal comunitario, perifoneo, avisos parroquiales, carteleras en entidades públicas, etc.)</li><li>- Redes sociales (foros, chat, comentarios, publicación de fotos).</li></ul>



ALCALDÍA DE OLAYA  
Despacho del Alcalde  
*"Compromiso por el Desarrollo"*