





PLAN DE COMUNICACIONES

VIGENCIA 2025

Código: DE-PL-017 Versión 1.0




| | | | |
|---|--|------------------------------|---------------|
|   | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | |
| | PLAN DE COMUNICACIONES | | |
| | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 Fecha: 29-01-2025 | Página 2 de 9 |
| | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | |

CONTENIDO

| | |
|---|----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. DEFINICIONES | 4 |
| 2. OBJETIVOS | 6 |
| 2.1. Objetivo general..... | 6 |
| 2.2. Objetivos específicos | 6 |
| 3. TIPOS DE COMUNICACIÓN | 7 |
| 3.1. Comunicación interna: | 7 |
| 3.2. Comunicación externa: | 8 |





| | | | | | |
|--|---|--|------------|-------------------|---------------|
|  Alcaldía Distrital de Barrancabermeja |  Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | | |
| | | PLAN DE COMUNICACIONES | | | |
| | | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 | Fecha: 29-01-2025 | Página 3 de 9 |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | |

INTRODUCCIÓN


Para garantizar una comunicación efectiva, tanto con el personal interno como con la ciudadanía en general, LA Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, ha planificado una serie de actividades orientadas a divulgar las directrices y lineamientos del modelo de funcionamiento de la entidad.

La transformación digital ha impulsado la relevancia de las estrategias de comunicación transmedia, consolidándose como uno de los canales prioritarios para la organización. En este contexto, la comunicación desempeña un papel crucial, ya que un mensaje confuso o mal interpretado puede tener consecuencias negativas para la entidad. Esto es especialmente importante, dado que la ciudadanía mantiene altas expectativas respecto a las soluciones habitacionales que se les puedan ofrecer.

| | | | | | |
|--|---|--|------------|-------------------|---------------|
|  Alcaldía Distrital de Barrancabermeja |  Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | | |
| | | PLAN DE COMUNICACIONES | | | |
| | | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 | Fecha: 29-01-2025 | Página 4 de 9 |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | |


1. DEFINICIONES

- **Campaña de comunicación:** Es el conjunto de acciones que comprenden el proceso de divulgación de un tema, comprende etapas de estructuración de la estrategia, definición de tácticas, construcción de mensajes, diseño de piezas y puesta en marcha del plan.
- **Clima organizacional:** Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Comunicado de prensa:** Es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico
- **Comunicación efectiva:** La información que se le brinde a los colaboradores interno, partes interesadas y grupos de interés debe ser breve, clara, asertiva y empática. Para desarrollar una comunicación efectiva es necesario que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.
- **Correo electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir información a través de medios digitales.
- **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Estrategia:** Conjunto de decisiones y acciones relativas a la elección de los medios y articulación de los recursos con miras a lograr un objetivo, la estrategia se completa a través de los planes.
- **Evento:** Es un acto que sirve a la empresa o institución para presentar o potenciar un determinado producto/servicio/marca, de esta forma se genera vínculo empresa/cliente.
- **Función de una entidad:** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

| | | | |
|---|--|------------|-------------------|
|   | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | |
| | PLAN DE COMUNICACIONES | | |
| | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 | Fecha: 29-01-2025 |
| | Página 5 de 9 | | |
| PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | |

- **Manual de Identidad corporativa:** El manual de identidad corporativa es un documento en el que se diseñan las líneas maestras de la imagen de una compañía, servicio, producto o institución. En él, se definen las normas que se deben seguir para imprimir la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de la compañía, con especial hincapié en aquellos que se mostrarán al público.
- **Medio de comunicación:** Permite que haya interacción, diálogo o retroalimentación del mensaje entre dos o más personas. Ejemplos: reuniones, comités, visitas guiadas, talleres etc.
- **Medio de información:** Informan sobre un hecho o acontecimiento sin que haya una interacción y retroalimentación del mensaje. Ejemplo: manuales, carteleras, televisión, periódicos, vídeos etc.
- **Noticias:** Relato informativo usado para divulgar acontecimientos o sucesos importantes para una comunidad. La noticia obedece a una estructura de acuerdo al medio de información que se use.
- **Pieza de comunicación:** Hace referencia al elemento de diseño gráfico y a producción filmica que se desarrolla como herramienta de comunicación del mensaje.
- **Plan de comunicación:** Contiene las actividades y los medios de comunicación adecuados para divulgar la información dependiendo del público objetivo.
- **Política:** Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.
- **Portal institucional:** Es un sitio web que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, etc. Principalmente un portal en Internet está dirigido a resolver necesidades de información específica de un tema en particular.
- **Principio de Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.



| | | | |
|---|--|------------------------------|---------------|
|  | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | |
| | PLAN DE COMUNICACIONES | | |
| | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 Fecha: 29-01-2025 | Página 6 de 9 |
| | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | |

- **Redes sociales:** Es una plataforma en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación y otros temas sociales en el sitio web. EDUBA se encuentra en FACEBOOK e INSTAGRAM.

-

2. OBJETIVOS


2.1. Objetivo general

Fortalecer el cumplimiento de los objetivos de la entidad mediante la optimización de la comunicación interna y difusión efectiva de información precisa y clara al público en general.

2.2. Objetivos específicos

- Garantizar que los funcionarios, prestadores de servicios, grupos de interés y partes interesadas estén informados de manera oportuna, clara y transparente sobre la entidad, los avances logrados y los resultados de su gestión.
- Difundir a los usuarios, grupos de interés y partes interesadas información actualizada y precisa sobre los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, promoviendo su uso óptimo en condiciones de oportunidad, claridad y transparencia.
- Diseñar e implementar estrategias que aseguren que la información y comunicación de la entidad, así como de cada uno de sus procesos, se ajusten a las necesidades específicas de la ciudadanía, los grupos de interés y las partes interesadas.



| | | | | | |
|--|---|--|------------|-------------------|---------------|
|  Alcaldía Distrital de Barrancabermeja |  Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | | |
| | | PLAN DE COMUNICACIONES | | | |
| | | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 | Fecha: 29-01-2025 | Página 7 de 9 |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | |

3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Los tipos de comunicación utilizados para difundir la información de la entidad se clasifican en Comunicación Interna y Comunicación Externa, según su alcance, ya sea hacia el interior de la entidad o hacia su entorno externo.



3.1. Comunicación interna:

La comunicación interna es la comunicación dirigida al personal interno: funcionario o prestador de servicio. Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Entidad para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se encuentra enfocada la entidad.

Estrategias de comunicación interna:

- Manejo de la comunicación interna en los funcionarios.
- Compartir información de interés con los trabajadores (tableros informativos, fechas especiales, reuniones).
- Difundir información de interés mediante correo electrónico y redes sociales.
- Definir acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente, de acuerdo con la circular externa 100-010-2021 de Función Pública como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanías.
- Evaluar la efectividad de los canales de comunicación de la entidad, empleando el análisis de información proveniente de las PQRD.
- Evaluar la efectividad de los canales de comunicación de la entidad,



| | | | | | |
|--|---|--|------------|-------------------|---------------|
|  Alcaldía Distrital de Barrancabermeja |  Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | | |
| | | PLAN DE COMUNICACIONES | | | |
| | | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 | Fecha: 29-01-2025 | Página 8 de 9 |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | |

3.2. Comunicación externa:



Está constituida por la información amplia y transparente de la Entidad hacia los diferentes grupos de interés externos y partes interesadas, sobre su funcionamiento, gestión y resultados.

Es a través de la comunicación externa, como la entidad está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros. La comunicación externa permite el cumplimiento de los principios de Transparencia, al mantener y promover una actitud institucional que permita que los propósitos, actuaciones y resultados de la gestión sean visibles para todos los grupos o partes interesadas en la gestión institucional.


En este sentido, la entidad cuenta con un equipo de comunicaciones encargado de establecer las estrategias técnicas y tecnológicas que permitirán a la ciudadanía el correcto entendimiento de los tramites, servicios, proyectos y difusión de resultados que

Estrategias de comunicación externa:

- Realización de boletines de prensa, con información de las actividades.
- Convocatorias a las diferentes actividades programadas para la rendición de cuentas, informes y avances.
- Contacto con la comunidad mediante actividades en los sectores asignados por las campañas y personal de EDUBA
- Posicionamiento de la marca EDUBA
- Fortalecimiento de las redes sociales EDUBA
- Compartir de piezas graficas con información específica de las campañas realizadas según los proyectos de EDUBA.
- Informar mediante grupos de difusión de WhatsApp sobre las campañas e información importante.
- Entrevistas en diversos medios de comunicación escritos, televisión, radio y virtuales.

| | | | | | |
|--|---|--|------------|-------------------|---------------|
|  Alcaldía Distrital de Barrancabermeja |  Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja | EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5 | | | |
| | | PLAN DE COMUNICACIONES | | | |
| | | Código: DE-PL-017 | Versión: 1 | Fecha: 29-01-2025 | Página 9 de 9 |
| | | PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | |

- Envío regular de información de interés que se realice a los medios de comunicación.
- Diseño, desarrollo y convocatoria de ruedas de prensa cuando se considere necesario.
- Dirección de piezas publicitarias y comunicativas, que logren transmitir los mensajes de interés público.
- Utilizar la información consolidada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para evaluar el estado de la política de integridad.
- Generar ayudas visuales y textuales que faciliten la comunicación y el acceso a la información a personas en condición de discapacidad auditiva.
- Implementar ayudas a través de la página web y otros recursos tecnológicos que faciliten la comunicación y el acceso a la información a personas en condición de discapacidad visual.
- Implementar señalización inclusiva para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
- Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal web información actualizada sobre procedimientos, lineamientos en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones
- Publicar y divulgar información sobre la convocatoria y desarrollo de los ejercicios de control social a la gestión en el menú participa y otros medios de difusión.
- Publicar y divulgar información sobre los ejercicios de rendición de cuentas.

| | NOMBRE / FUNCIONARIO / CARGO | FIRMA | FECHA |
|----------|---|---|-------------|
| Elaboró: | Diana Mercedes Lázaro Profesional Externo CPS-008-2025 |  | 29-ene-2025 |
| | Kathleen Guerra Parra Técnico operativo | ORIGINAL FIRMADO | |
| Revisó: | Alexander Díaz Barrera Subgerente | ORIGINAL FIRMADO | 29-ene-2025 |
| Aprobó: | Fernando Enrique Andrade Niño Gerente General | ORIGINAL FIRMADO | 29-ene-2025 |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.