

EMPRESA INMOBILIARIA CUNDINAMARQUESA
NIT. 830.021.022-3



PLAN DE COMUNICACIONES

BOGOTÁ, JULIO DE 2016

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. INTRODUCCIÓN
3. MARCO LEGAL
4. OBJETIVOS PLAN DE COMUNICACIONES
5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN
6. FINES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN
7. PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIONES
 - A. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
 - B. COMUNICACIÓN INFORMATIVA
 - C. ESTRATEGIA ANTITRAMITES
 - D. PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS
 - E. MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - F. BUZÓN DE SUGERENCIAS
 - G. ACCESO A LA INFORMACIÓN
8. EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE COMUNICACIONES EIC

1. PRESENTACIÓN

El Plan de Comunicaciones es el soporte base que permite practicar una comunicación de la Entidad abordando varias actividades, que se dirige a numerosos tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro.

El Plan de Comunicación es un instrumento que engloba el programa comunicativo de acción (a corto, medio y largo plazo), y que recoge metas, estrategias, objetivos, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación.

Con esta herramienta se trata de coordinar y supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la Entidad, así como de diseñar las líneas maestras de una gestión informativa y comunicativa específica para la Empresa.

2. INTRODUCCIÓN

Se entiende por comunicación el acto de transmitir información a través de signos que son interpretados por otro u otros individuos. Desde siempre el hombre ha sentido la necesidad de relacionarse con los demás, por eso ha desarrollado diversas formas de comunicación que le han facilitado el intercambio de información, conocimiento, ideas, sentimientos.

La comunicación pública es un tema poco manejado por las Entidades, por tal razón observamos que existe un vacío en el tema que es preciso llenar con elementos conceptuales y adecuados instrumentos de trabajo. Es por esto, y de acuerdo a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno en el Subsistema de Control de Gestión, a través de sus componentes de “Comunicación Pública” e “Información”, se destaca la necesidad de diseñar y aplicar planes de comunicación estratégica que unifiquen criterios y marquen el rumbo por donde debe transcurrir la práctica comunicativa de la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa.

El propósito fundamental de los planes de comunicación no deben ser establecer unas buenas relaciones con los medios de comunicación y garantizar difusión de sus actuaciones, sino que contribuyan a la consolidación de una cultura organizacional fundada en los principios de la función pública y encaminada a movilizar internamente a los funcionarios en sintonía con los objetivos estratégicos propios de cada entidad y con el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Es por esto que el presente PLAN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA pretende servir de herramienta para orientar las diferentes acciones comunicativas e informativas que se ejecuten hacia el interior y exterior de la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa.

Los propósitos fundamentales de un programa de esta índole son:

- Fundamentar y favorecer la toma de decisiones con respecto a la comunicación.
- Eliminar posibles disonancias entre imagen deseada, proyectada y percibida.
- Optimizar la gestión estratégica de la imagen y la comunicación.
- Potenciar y/o inducir a una valoración positiva de la Empresa y de sus proyectos por parte de sus públicos prioritarios.
- Fijar el orden de prioridades comunicativas.
- Favorecer la presencia mediática de los proyectos de la Empresa.

3. MARCO LEGAL

GOBIERNO EN LÍNEA

- Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro”.
- Decreto 1151 de 2008. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, y se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005”.

CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD

- Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1599 de 2005. “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”.
- Ley 872 de 2003: “por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”
- Decreto 4110 de 2004: “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”
- Decreto 4485 de 2009: “por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”

DOCUMENTOS Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

- Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos”.
- Ley 527 de 1999. “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.”
- Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado”.
- Decreto 3485 de 2011. “Por el cual se reglamenta el Sistema Electrónico para la Contratación Pública”.
- Decreto 235 de 2010. “Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas”.
- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

4. OBJETIVO PLAN DE COMUNICACIONES

Establecer y llevar a cabo estrategias de comunicación, que garanticen la comunicación de las políticas, planes, programas, proyectos y actividades de la EMPRESA INMOBILIARIA CUNDINAMARQUESA a sus clientes, para contribuir al logro de los objetivos de la Empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.
- Definir las directrices y estrategias que permitan materializar las políticas de comunicación interna y externa, promoviendo procesos de información en todas sus manifestaciones para generar cultura, confiabilidad y reconocimiento.
- Apoyar la continuidad y el desarrollo Institucional de la Empresa.

5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

La Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa debe involucrar tanto a sus clientes internos como externos, mediante estrategias de comunicación que permitan el flujo e intercambio de información, para lograr mantener una comunicación transparente, oportuna, eficaz y de acceso libre, promoviendo el sentido de pertenencia y buen uso de la imagen de la Empresa.

6. FINES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, lo que se busca es contribuir a:

- Institucionalizar la comunicación como un eje estratégico (proceso y subproceso) y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de publicidad.
- Estimular a la aplicación de los principios de calidad en el desarrollo de los procesos y procedimientos de comunicar y divulgar internamente y externamente.
- Definir procedimientos y establecer directrices para las diversas áreas en temas de comunicaciones y publicaciones.
- Fortalecer el sentido de pertenencia entre los funcionarios, con miras a promocionar nuestros servicios y motivar la participación de nuestros clientes.

7. PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIONES

Los directivos y responsables de cada proceso, canalizarán la información con el propósito de mantener un flujo permanente de información, tanto interna como externa. Para ello se lideraran diferentes tipos de comunicación:

A. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional.

Los contenidos estarán orientados a la información corporativa administrativa, será la herramienta ideal para bajar la información desde la alta dirección a todas las dependencias y empleados, además de tener el propósito de convertirse en el medio de comunicación transversal que permita a los funcionarios comunicarse e intercambiar experiencias, propuestas y experiencias.

- **Cartelera:** En aras de que la Empresa sea moderna y eficiente, se hace una redefinición de las herramientas que se utilizan para transmitir los mensajes y, las cartelera son una de ellas; en estas se publicará permanentemente información de interés general, de actualidad y campañas informativas.
- **Pantalla Sinfín:** Con el fin de apropiar la misión, visión, objetivos, valores, principios y los objetivos institucionales, se proyectará un sinfín como estrategia de difusión interna, en el que se contribuya con el fortalecimiento al Sistema de Control Interno en la EIC.
- **Campañas de comunicación interna:** De acuerdo con las necesidades de cada una de las dependencias, se generarán las campañas necesarias para llevar los mensajes de forma oportuna, creativa, pedagógica y moderna, teniendo en cuenta la concienciación, prevención, recordación y formación.
- **Eventos:** Será responsabilidad de todo el equipo designado por la Gerencia, el disponer toda la logística pertinente para la realización de los diversos eventos que convoque la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa, tales como la ferias empresariales, ferias publicitarias, encuentros entre otros, etc.
- **Correo Electrónico:** Este servicio de red, acogido en la entidad y que permite a los usuarios recibir y enviar mensajes inmediatos con un gran impacto y efectividad.
- **Intranet:** Es una Red informática que utiliza la tecnología del Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de la empresa.
- **Noticias virtuales:** Es importante para la Empresa que sus funcionarios estén informados del acontecer diario en el ámbito. Para facilitar el proceso es indispensable utilizar herramientas rápidas como lo es el correo electrónico o los boletines internos.

- **Encuesta satisfacción cliente interno:** Con el objetivo de conocer la percepción del cliente interno, se realiza la encuesta como instrumento para medir el impacto y la efectividad y tomar decisiones.

B. COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Comunicar y divulgar externamente las actividades y acciones de la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa en busca de generar impacto a los clientes y en diversos grupos de interés.

El proceso de comunicación informativa, debe dar a conocer a través de los medios de comunicación masiva, los pronunciamientos de la Alta Gerencia, los resultados de la gestión, las estrategias adoptadas, la rendición de cuentas, los procesos y servicios que brinda.

Las herramientas para lograr estos objetivos son:

- **Posicionamiento de marca:** Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa promoverá la difusión de su imagen interna y externamente, para lo cual se en coordinación con la Secretaria de prensa del Departamento implementará diversos formatos, logos, papelería institucional, los carnet de los funcionarios, entre otros.
- **Sitio web:** Esta una solución que permite fortalecer información, criterios, eventos y los diferentes estados en los que la Empresa se proyecta, es una herramienta virtual que permite el contacto permanente con los clientes internos y externos.

En el sitio web se publica toda la información corporativa, la de obligación legal, se y se optimizará el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos. El link para el acceso será: www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co

- **Impresos y Publicaciones:** Se elaborarán las piezas gráficas pertinentes para la difusión de la imagen y mensaje institucional, estos serán enviados para su respectiva aprobación a la secretaria de prensa de la gobernación de Cundinamarca. Se podrán utilizar (periódicos, revistas, afiches, volantes, plegables, etc.)
- **Implementación de la APP:** La aplicación móvil de la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa le permitirá consultar rápidamente información sobre avalúos, gestión de proyectos, búsqueda de inmuebles en venta o arriendo, casas, apartamentos, bodegas, parqueaderos en toda Cundinamarca o si lo prefiere cerca de su ubicación.
- **Encuesta satisfacción Cliente externo:** La Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa, una vez implemente las estrategias de comunicación externa evaluará el mecanismo adecuado para hacer la medición de percepción de la Empresa. Para el efecto se podrá aplicar encuestas directas con determinados clientes.

C. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La estrategia anti trámites se debe desarrollar en trabajo conjunto entre las diferentes áreas de la Empresa con el propósito de aumentar la eficiencia en los trámites, así mismo, se deben optimizar los procedimientos en aras de satisfacer las expectativas de los clientes, clientes, empresas y proveedores en los servicios que se prestan.

Como estrategias se tienen:

- Habilitar un link en la página Web para que los ciudadanos interpongan sus quejas, inquietudes y reclamos.
- Publicación de los documentos que sean de interés general y de conocimiento al cliente en la página Web de la entidad y/o en el SECOP.
- Uso de los buzones de quejas y sugerencias.
- Portafolio de servicios Virtual.
- Publicación de un listado de Ofertas comerciales (ventas, Arrendamientos).
- Disponibilidad física y virtual de un manual que contenga los requisitos para acceder a las ofertas y servicios de la empresa.
- Implementación APP Móvil.

D. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa, en aras de cumplir con el proceso de rendición de cuentas, implementará mecanismos para dar a conocer la gestión ante el Departamento, Entes de control y grupos de interés, con el objetivo de explicar, informar los resultados de la gestión que se adelanta.

Como estrategias se tienen:

- Implementación de una audiencia pública en el año donde se convoque a la ciudadanía, entes de control, clientes internos y externos de la entidad.
- Publicar en la página web los informes de gestión generadas por la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa.

E. MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La EIC, ofrecerá de manera oportuna el acceso permanente a los trámites y servicios de la Empresa Inmobiliaria de Cundinamarquesa dirigido a la satisfacción de las necesidades del cliente.

- Fortalecer y ampliar el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Evaluar la satisfacción de los clientes.
- Mantener la interacción con el cliente a través de las diferentes redes sociales.

Con el propósito de brindar mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa, ha establecido los siguientes mecanismos:

- Seguimiento del buzón para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos ubicado dentro de la Entidad.
- Actualización a la Página Web de la empresa la cual contará con retroalimentación permanente sobre los planes, programas y proyectos de la entidad, así como con la información relacionada con quejas, reclamos, y servicios de información al cliente.
- En cada dirección se fortalecerá la Atención al Ciudadano con el fin de atender, y proveer la información solicitada de manera pertinente a los clientes, en forma presencial, virtual y vía telefónica.

F. BUZÓN DE SUGERENCIAS

La Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa EIC, pone a su disposición esta sección por medio de la cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en la Ley 1437 de 2011, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta. A continuación encontrará la definición de cada uno de los términos para que usted pueda clasificar adecuadamente la solicitud.

- **Petición:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones, o de quejas que correspondan a otras entidades.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

G. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente garantiza el derecho fundamental de acceso a la Información Pública conforme lo regula la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, por la cual toda persona puede acceder a la información de las entidades del Estado Colombiano.

En tal sentido, la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa en su plan de comunicación incluye acciones orientadas al fortalecimiento en el acceso de la información pública:

- El compromiso de divulgar oportunamente la información pública de la Entidad.
- Responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible las solicitudes de sus clientes internos y externos.
- Fortalecer la cultura de transparencia al interior de la entidad, mediante un link en la Página Web de la entidad donde se publicará toda la información relacionada con la transparencia conforme lo establece la Ley 1712 de 2014, art.9.

8. EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

La Subgerencia en coordinación con la oficina de Control Interno, fomentarán estrategias de comunicación organizacional, para fortalecer la inducción y la reinducción de los funcionarios, con el fin de apropiar la misión, visión, objetivos, valores, principios y los objetivos institucionales. Así mismo, para contribuir con el fortalecimiento al Sistema de Control Interno de la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa.

Por último, la Subgerencia realizará la medición periódica de la implementación de estrategias de comunicación para evaluar su efectividad dentro de la EIC.

ANEXO PLAN INTEGRAL DE COMUNICACIONES EIC.	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carteleras. ➤ Pantalla sinfín ➤ Campañas de comunicación interna. ➤ Eventos. ➤ Correo Electrónico. ➤ Intranet. ➤ Noticias virtuales. ➤ Encuesta satisfacción cliente interno.
COMUNICACIÓN INFORMATIVA.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posicionamiento de marca ➤ SITIO web: www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co ➤ Impresos y Publicaciones ➤ Implementación de la APP ➤ Encuesta satisfacción Cliente externo.
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Link en la página Web para que los ciudadanos interpongan sus PQR. ➤ Publicación de los documentos en la página Web de la entidad y/o en el SECOP. ➤ Uso de los buzones de quejas y sugerencias. ➤ Portafolio de servicios Virtual. ➤ Publicación de un listado de Ofertas comerciales (ventas, Arrendamientos). ➤ Disponibilidad física y virtual de un manual que contenga los requisitos para acceder a las ofertas y servicios de la empresa. ➤ Implementación APP Móvil.

<p>PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de una audiencia pública en el año donde se convoque a la ciudadanía, antes de control, clientes internos y externos de la entidad. ➤ Publicar en la página web los informes de gestión generados por la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa.
<p>MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento del buzón para la recepción y atención de peticiones, quejas. ➤ Actualización a la Página Web de la empresa la cual contará con retroalimentación permanente sobre los planes, programas y proyectos de la entidad. ➤ Se fortalecerá la Atención al Ciudadano con el fin de atender, y proveer la información solicitada de manera pertinente a los clientes, en forma presencial, virtual y vía telefónica.
<p>BUZÓN DE SUGERENCIAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Petición: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Empresa. ➤ Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la Empresa en desarrollo de sus funciones. ➤ Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
<p>ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de divulgar oportunamente la información pública de la Entidad. • Responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible las solicitudes de sus clientes internos y externos. • Fortalecer la cultura de transparencia al interior de la entidad, mediante un link en la Página Web de la entidad donde se publicará toda la información relacionada con la transparencia conforme lo establece el art. 9 de la Ley 1712 de 2014.

ANDRÉS ARIAS QUINTANA
Gerente General

Proyectó: Hernán Romero D. - Profesional de Apoyo Planeación.
Aprobó: Edilberto Salazar G. - Subgerente.