RESOLUCION NÚMERO 053-2016
ABRIL 19-2016

"Por medio de la cual se adopta el Plan de Comunicaciones para la Personería Municipal de Dosquebradas."

EL PERSONERO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS-RISARALDA, en uso de sus facultades legales, especialmente las contenidas en el artículo 168 de la Ley 136 de 1994,

CONSIDERANDO

1. Que la Ley 489 de 1998, en su artículo 37 dispone: "Los sistemas de información de los organismos y entidades de la administración pública, servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitaran la evaluación de la gestión pública a su interior, así como, a la ciudadanía en general".

2. Que la entidad pública debe contar con mecanismos estandarizados y eficientes, que le permitan conocer y recopilar información adecuada acerca de las características del entorno inmediato y la información requerida para un mejor desempeño de las operaciones y para la adecuada toma de decisiones.

3. Que el Decreto 943 de 2014 establece la Información y Comunicación como un eje transversal a los Módulos del Modelo de Control, puesto que vincula a la Entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el cumplimiento de los objetivos.

4. Que la Ley 1712 de 2014 crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y dicta otras disposiciones.

5. Que el Decreto 103 de 2015 reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y dicta otras disposiciones.

Por lo antes considerado, el Personero Municipal de Dosquebradas Risaralda,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Plan de Comunicaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas, el cual hace parte integral de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. El cumplimiento de este Plan de Comunicaciones tiene carácter de Obligatoriedad en su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los funcionarios de la Entidad y será el referente para realizar el respectivo seguimiento.

ARTÍCULO TERCERO. El Acto Administrativo por el cual se adopta el Plan de Comunicaciones, será socializado a todos los funcionarios de la Entidad.

ARTÍCULO CUARTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE, y CÚMPLASE

OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA
Personero Municipal

Introducción

Es importante destacar la relevancia del fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permitan generar interacción y fluidez en la información
De la Entidad para lograr procesos de pertenencia, identidad y dinamismo en la actividad diaria de los servidores de la entidad a más de 'facilitar los procesos laborales y de atención a los grupos que acuden a la entidad.

Con la implementación de las estrategias de comunicación interna y externa se busca consolidar, además, un proceso de empoderamiento de los funcionarios y cercanía con los diversos usuarios que genere comportamientos de compromiso individual y colectivo para avanzar en el posicionamiento de la entidad.

La Personeria Municipal de Dosquebradas es la Institución que por mandato legal tiene la finalidad de velar por la defensa de los derechos de los ciudadanos, así como es indispensable que a través del plan de comunicaciones los usuarios de la Entidad conozcan cuales son los servicios ofrecidos. A su vez, se requiere definir el manejo de información entre los funcionarios de la entidad.

El generar Cultura Organizacional favorece los procesos de calidad de la organización, dado que desde las estrategias de comunicación que se definan, generan orden, agilidad y contenidos adecuados de la información a transmitir tanto a nivel interno como externo, A través de la implementación del Plan de Comunicaciones, se busca establecer los canales y soportes más adecuados para alcanzar los objetivos y metas trazadas, direccionadas a mejorar la comunicación interna y externa de la Personería Municipal.

La comunicación interna será la información divulgada al interior de esta agencia del Ministerio Público, es decir entre funcionarios. Y la comunicación externa será la dirigida a los usuarios, ciudadanos y medios de comunicación masiva.

Justificación

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, a través de la pedagogía ciudadana, rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional.

La Personeria Municipal de Dosquebradas requiere de la implementación de un Plan de Comunicaciones para mejorar sus procesos tanto al interior como al exterior. Se

trata de fortalecer los canales de información, mejorando no solo los procesos, sino motivando a los funcionarios a cumplir sus funciones con la mayor disposición.

La estrategia comunicacional surge como necesidad del ente de control en pro de mejorar sus procesos internos y externos y, para lograrlo requiere de la ejecución de varias etapas que apuntan al cambio organizacional, lo que implica la participación de todos y cada uno de los funcionarios de la Personería, de quienes se requiere su compromiso en cuanto a la implementación de los diversos medios que se ajusten a una correcta comunicación en la entidad.

Esta agencia del Ministerio Público tiene a su cargo la responsabilidad de orientar al ciudadano y en muchas ocasiones representarlo. Por tal razón, deben definirse mecanismos para que primero se conozca el accionar de la Personería y segundo, los usuarios sepan cuál es el apoyo que pueden recibir de la institución.

La entidad reconoce la participación de la ciudadanía como pieza fundamental en la gestión pública, para esto dispondrá permanentemente de un Sistema de Información, Quejas y Reclamos que responderán las solicitudes de manera ágil y oportuna (buzón de PQRS), ubicado a la entrada de la entidad, de forma semanal se revisa su contenido dejando acta para realizar el respectivo procedimiento en cabeza de la ventanilla única.

El plan de comunicaciones se convertirá entonces, en la carta de navegación de la Personería de Dosquebradas para el manejo de la información que genere y de esta manera apuntarle a elevar la imagen positiva de la entidad ante la ciudadanía en general.

OBJETIVOS

Objetivo General. Optimizar el uso de los canales de comunicación interna y orientar las líneas estratégicas y actuaciones, de tal forma que la comunicación se convierta en pilar básico de la Personeria Municipal de Dosquebradas.

Objetivos Específicos

1. Establecer los canales apropiados de Comunicación Interna y Externa de la Personeria Municipal de Dosquebradas.

2. Aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos de Comunicación Interna en la Personeria Municipal de Dosquebradas.
3. Proyectar ante los actores externos de la Personeria una imagen positiva, a través de los Medios de Comunicación (prensa, radio, televisión e internet).

4. 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.

PLAN DE COMUNICACIONES

El Plan de Comunicaciones de la Personeria de Dosquebradas es un conjunto de estrategias que buscan mejorar los procesos de comunicación interna y externa de la organización, a través de la utilización de una serie de herramientas enfocadas a optimizar la eficiencia y eficacia del ente de control en el cumplimiento de sus funciones.

La Comunicación Ascendente, es un tipo de comunicación muy importante que suministra a la entidad la retroalimentación de los colaboradores. Establece un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones etc. Por medio de ella se puede conocer el clima organizacional y es muy valiosa para integrar a los funcionarios con la Alta Dirección.

3. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La Comunicación organizacional orienta la difusión de políticas y la información generada al Interior de la Personeria Municipal de Dosquebradas, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

Por tanto un programa de éxito en la Comunicación con los empleados se basa en liderazgo de la Alta Dirección de una entidad, quien debe estar comprometido filosófica y conductualmente con la idea de *que* la comunicación con los empleados es esencial para el logro de las metas institucionales.

Si sus palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor comunicación, su compromiso trascenderá al resto de la entidad. Gran cantidad de experiencias comprobadas en diferentes entidades demuestran que teniendo canales de comunicación efectivos hay menos posibilidades de que se produzcan malos entendidos o se cambie la información inicial y mayor probabilidad de alcanzar los Objetivos y Metas Propuestas.

La estrategia de comunicación interna a implementar dentro del Plan de Comunicaciones de la Personeria de Dosquebradas consiste en fortalecer los mecanismos de comunicación interna, es decir entre los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios ante esta agencia del Ministerio Público.

Para facilitar la transmisión de información en tiempo real cada funcionario tiene una cuenta de correo electrónica institucional, para el envío de mensajes y archivos entre los funcionarios de la Entidad, el cual debe ser revisado permanentemente por cada usuario. También se cuenta con las líneas telefónicas para las comunicaciones internas entre dependencias.

La Personería Municipal de Dosquebradas invierte recursos importantes para mejorar la comunicación vía telefónica al interior de la entidad. Además se establece un moderno sistema de atención al usuario.

Así las cosas, se requiere del aporte y compromiso de cada uno de los funcionarios de la Personería de Dosquebradas en la aceptación y uso de los mecanismos de comunicación propuestos para que sean ellos quienes reciban la información, la procesen y apliquen, lo que redundará en éxito del Plan de Comunicación Interna.

La comunicación descendente permite aplicar las decisiones que se han tomado e influir en los funcionarios de todas las jerarquías.

La comunicación ascendente permite a los funcionarios de los niveles más bajos de la entidad comunicar sus ideas y sentimientos a las personas encargadas de tomar las decisiones situadas en los niveles más altos.

La información en las entidades es una fuente de poder y una estrategia. Actualmente las entidades dependen cada vez más de lo que se ha denominado trabajadores del conocimiento para prestar un servicio o procesar un producto.

4. COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Comunicar y divulgar externamente es una de las actividades que buscan generar impacto en la ciudadanía y los diversos grupos de interés y mantener informado al público en general, con respecto a las acciones de la Personería Municipal de Dosquebradas respecto a la Gestión realizada en desarrollo de su función Misional.

El proceso de comunicación informativa o externa, debe dar a conocer a través de los medios de comunicación masiva, los pronunciamientos del Personero Municipal y los resultados de la gestión institucional, y a través de estrategias de comunicación, dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos dispuestos para la garantía de la defensa y cuidado de lo público, la participación ciudadana y servicios que brinda; con lo cual se está dando cumplimiento con la Ley 1712 de 2014 sobre la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

5. **ESTRATEGIAS DE COMUNICACiÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Es necesario sensibilizar, mentalizar y dar instrucciones en cuanto a la comunicación, a los funcionarios de la Entidad en todos los niveles, para que tomen conciencia de su importancia.

Muchos de los problemas de comunicación interna son de carácter actitudinal, es decir, de predisposición para interrelacionarse. La difusión del proyecto a toda la organización, buscando y alcanzando el cambio actitudinal y el compromiso de los distintos actores implicados es una condición imprescindible para el éxito del mismo.

Estrategias propuestas

- Realizar actividades de sensibilización a los funcionarios, sobre la utilización de todas las herramientas tecnológicas con que cuenta la Entidad, para las comunicaciones internas entre las diferentes dependencias, con el fin de mejorar la Gestión Administrativa y de lograr los objetivos propuestos por la Alta Dirección.

- Implementar la Intranet en la Personeria Municipal de Dosquebradas, como otra herramienta tecnológica de gran importancia para las comunicaciones internas y la consulta de información Institucional en cualquier momento en que se requiera.

- Fomentar la comunicación multidireccional, aprovechando de manera adecuada las oportunidades brindadas por la tecnología.

6. IMPLEMENTACION y SEGUIMIENTO

La implantación debe ir acompañada de un sistema de seguimiento y retroalimentación constante (mediante cuestionarios de clima laboral y entrevistas con los responsables) para identificar las desviaciones a los objetivos y sus causas y poder diseñar acciones correctoras del seguimiento del Plan por parte de la Asesora de Control Interno.

7. LAS VENTAJAS DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA COMUNICACiÓN INTERNA

Las nuevas tecnologías pueden ser la mejor herramienta para la gestión de la comunicación interna, además de favorecer la fluidez y rapidez de los procesos rutinarios, los cuales contribuyen a la mejora del clima laboral, al potenciar las relaciones entre los miembros de la organización con el objetivo de optimizar la comunicación interna de la Entidad.

Es claro que la comunicación interna constituye una herramienta fundamental en la gestión institucional, sin embargo, la mayoría de las entidades siguen buscando una

estrategia para hacer de ella un verdadero elemento de competitividad al interior de la Entidad.

Un funcionario que conozca con propiedad las estrategias de la institución; comprenda el significado de los valores de la entidad y los practique; esté debidamente informado de las decisiones, acciones y actividades; y se sienta motivado y escuchado; será más productivo y probablemente más comprometido.

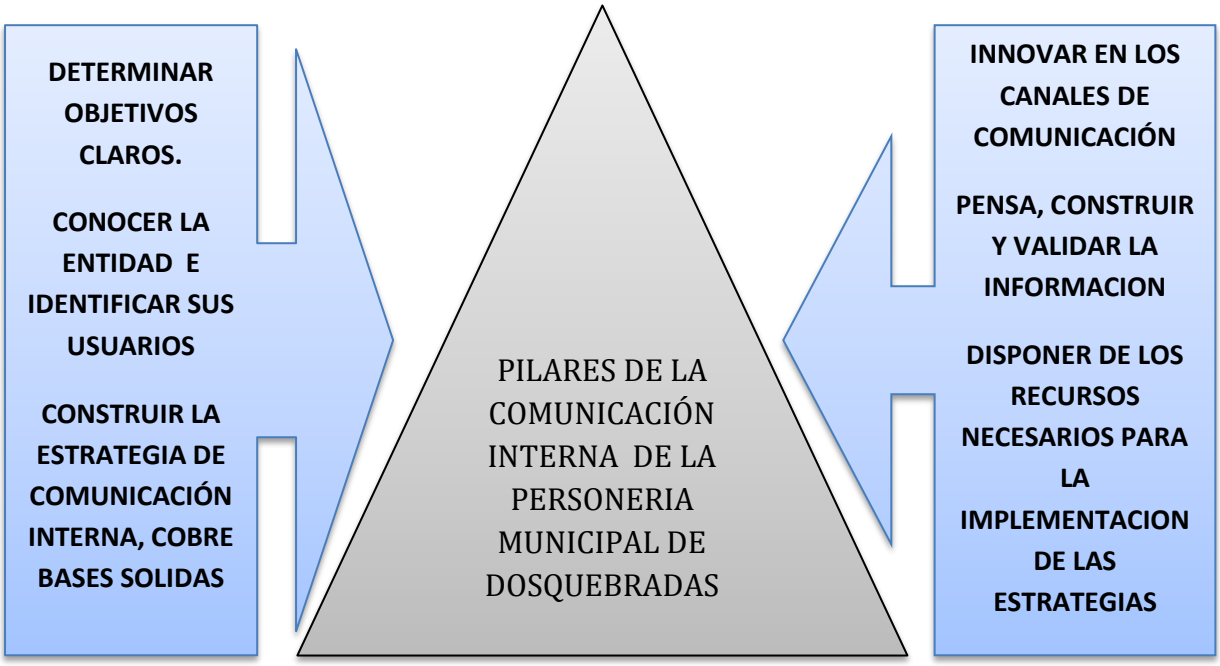
El Funcionario Público que perciba un mejor clima comunicacional en la Entidad para la que presta sus servicios, podrá representarla apropiadamente ante el público.

8. FLUJOS DE INFORMACION FLUJOS DE INFORMACION UTILIZADOS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

Se consideran flujos de Información al recorrido que realizan los contenidos que se transmiten y las clases de flujos de información son:
a- Vertical.
b- Ascendente.
c- Descendente.
d- Horizontal.

VERTICAL	Entre profesionales o unidades de distinto nivel jerárquico	Aconsejar. Instruir y evaluar a los profesionales sobre el contenido de las metas políticas organizacionales
ASCEDENTE	Se origina en un nivel jerárquico inferior y se dirige a un nivel superior	Aumentar el compromiso con la entidad y mejorar la calidad de las decisiones.
DESCENDENTE	Nace en un nivel jerárquico superior y se dirige a un nivel inferior	Proporcionar información detallada sobre el desarrollo de los procesos y procedimientos.

		Establecer los conductos regulares sobre las comunicaciones internas.
HORIZONTAL	Se genera entre profesionales de diferentes dependencias y del mismo nivel o entre grupos de trabajo	Ofrece un canal directo en la coordinación y solución de problemas en la entidad y favorece el trabajo en equipo.



9. PLAN DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	QUIEN LO PRODUCE	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	ESTRSTEGIAS Y MEDIOS	PLAZO	REGISTRO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	CONTROLES PREVENTIVOS	CONTROLES CORRECTIVOS
Oficios	Personero. Secretario General. Control Interno. Delegados. Profesional universitaria. Financiera. Apoyo Jurídico	Usuarios internos y externos	Según los requerimientos del caso	Documentos físicos. vía email	NA	Ventanilla única. Base de datos de cada funcionario. Correo institucional e interno de cada funcionario	Oficios notificados/oficios expedidos	Recordar a los funcionarios de manera frecuente revisar sus correos y la correspondencia física	Se establece cada seis meses cuando se midan los indicadores
Resoluciones	Personero. Secretario General	Funcionarios. Exfuncionarios. Y comunidad en general	Dentro el termino de ley una vez emanada la resolución	Documento físico y formato de notificación	Termino legal	Ventanilla única y verificación del recibido	No resoluciones notificaciones / No de resoluciones para notificar	Página web. Archivo de resoluciones	Se establece cada seis meses cuando se midan los indicadores
Autos dentro el proceso	Personero. Secretario general	Investigados y quejosos	Cuando se profieren	Físico (notificaciones y auto)	Dentro el término	En el expediente respectivo	Autos proferidos/ autos notificados	Seguimiento y auto control, de	Se establece cada seis meses

ELABORÓ: Gilma Manrique. Control Interno	REVISO. Mauricio Garcés. Secretario General	RECIBIDO _____ Día_____Mes_____Año_____Hora_____

disciplinario que se deben notificar					fijado ley 734/2002			la dependencia responsable	cuando se midan los indicadores
Comunicación de prácticas de pruebas	Personero. Secretario General	Investigados	Cuando se profieran	Físico (registro ventanilla única y Oficio)	Dentro el termino establecido en la 734/2002	En el expediente respectivo	Prácticas de pruebas comunicadas/ practica de prueba proferida	Seguimiento y auto control, de la dependencia responsable	Se establece cada seis meses cuando se midan los indicadores
Citaciones. Comunicaciones	Personero. Secretario general.	Investigados. Quejosos. Declarantes	Cuando se profieran	Oficio	Dentro el término de la ley 734/2002	En el expediente respectivo	Citaciones. Comunicaciones entregadas / citaciones y comunicaciones proferidas	Seguimiento y auto control, de la dependencia responsable	Se establece cada seis meses cuando se midan los indicadores
Citaciones. Comunicaciones	Delegados. Profesional universitaria	Usuario interno y externo	Según los requerimientos del caso	Documentos físico	NA	Ventanilla única. Base de datos de cada funcionario. Correo institucional e interno de	Citaciones. Comunicaciones notificados/citaciones. Comunicaciones expedidos	Recordar a los funcionarios de manera frecuente revisar sus correos y la correspondencia física	Se establece cada seis meses cuando se midan los indicadores

ELABORÓ: Gilma Manrique. Control Interno	REVISO. Mauricio Garcés. Secretario General	RECIBIDO _____ Día_____Mes_____Año_____Hora_____

						cada funcionario			
Reseña histórica. Información institucional Misión y visión Objetivos institucionales Código de ética Funciones Estructura institucional	Funcionarios Personeria	Comunidad en general. Órganos de control. Funcionarios	Cuando se actualice elemento	Página web. Cartelera institucional. Recuadros en la entidad. Folletos	Anualmente	Folleto. Página web. Video institucional	Componentes divulgados a la comunidad / componentes divulgados permanentemente	Mantenimiento de las actualizaciones	Se establece cada seis meses cuando se midan los indicadores
Planes. Programas y actividades.	Personero municipal	Personero municipal. Funcionarios. Órganos	Anual y cuando se requiera	Plan de acción. Plan informes de control	Anual y cuando es requerido	Informes y evaluaciones	Planes requeridos por ley/ planes realizados	Seguimientos realizados trimestralmente	Se establece cada trimestre cuando se

Plan estratégico		de control. Oficina de control interno		interno. Informe de rendición de cuentas. Informe de gestión. Plan estratégico. Plan anticorrupción . Página web					midan los indicadores de seguimiento
`comunicaciones externas y requerimiento de los usuarios	Personero. Secretario General. Delegados. Control interno. Profesional universitaria y jefes de sección	Usuarios	Dentro el termino de ley	Oficios	Los establecidos por la ley	Ventanilla única. Base de datos de cada funcionario. Correo institucional e interno de cada funcionario	Respuestas proyectadas dentro el término de ley / requerimientos recibidos	Seguimientos mensualmente	Se establece cada que se realice el seguimiento
Derechos de petición	Personero. Secretario General. Delegados. Control	Usuarios	Dentro el término de la ley	Oficios página web, PQRS,	Los establecidos por la ley	Oficios y publicaciones	Derechos de petición contestados oportunamente /	Recordar a los funcionarios de manera frecuente revisar sus	Se establecerán cada trimestre cuando se

	interno. Profesional universitaria. Apoyo jurídico						derechos de petición recibidos	correos y la correspondencia física	midan los indicadores de seguimiento
Contratación	Personero. Secretario general. Asesores externos	Comunidad en general y órganos de control	Lo establecido en la norma de contratación vigente y manual interno de contratación	Página web. SECOP. Cartelera interna	Lo establecido por la ley	Publicaciones	Componentes de contratación que requieren publicación / componentes publicados	Manual interno de contratación actualizado. Leyes vigentes	Se establecerá mensualmente el seguimiento al SECOP por parte de control interno
Informes internos	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros Delegados	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros Delegados. Comunidad. Órganos de control.	En el evento que se requiera	Físico. Página institucional. Redes sociales y otros	Termino dado	Soporte físico	Informes presentados dentro el termino / informes requeridos	Seguimiento a las directrices internas	Se establecerá cada semestre cuando se midan los indicadores de seguimiento

ELABORÓ: Gilma Manrique. Control Interno	REVISO. Mauricio Garcés. Secretario General	RECIBIDO _____ Día_____Mes_____Año_____Hora_____

Informes externos	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros Delegados	Órganos gubernamentales y no gubernamentales.	En el evento que se requiera	Físico. Página institucional. Redes sociales y otros	Termino dado	Soporte físico. SIA Misional Contraloría	Informes presentados dentro el termino / informes requeridos	Cumplimiento a las directrices	Se establecerá cada semestre cuando se midan los indicadores de seguimiento
Eventos especiales	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros Delegados Contratistas	Comunidad en general	Cuando se den los eventos	Página web	NA	Fotos, informes	Eventos especiales / eventos realizados publicados	Seguimiento página web	Se establecerá cada semestre cuando se midan los indicadores de seguimiento
Comunicados de prensa	Personero municipal	Medios de comunicación escritos y hablados. Comunidad en general	Eventos que se requiera	Página web. Medios radiales y medios escritos	Cuando se requiera	Boletines y comunicados	Comunicados requeridos / comunicados presentados	Recordar a los funcionarios leer diariamente el correo institucional	Se establecerán cada semestre cuando se midan los

									indicadores de seguimiento
PQRS	Personero Municipal. Secretario General. Delegados. Profesional universitaria	Personero Municipal. Delegados. Profesional universitaria	Cuando se alleguen	Página web y oficios	Dentro el término de la ley	Oficios y publicaciones	PQRS tramitadas / PQRS recibidas	Seguimiento contestación de PQRS	Se establecerán cada semestre cuando se midan los indicadores de seguimiento

COMUNICACIÓN EXTERNA (C. E.). Es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo de la organización, al igual que proyectar una imagen positiva de la entidad frente a las actividades, bienes o servicios que allí se ofrezcan. La Comunicación externa favorece de manera sustancial la imagen del Ministerio Público en el municipio. Se trata de implementar una serie de estrategias que permitan mejorar y optimizar los procesos al interior de la organización con miras a visibilizarlos a gran escala.

En el caso de la Personería, la comunicación externa (C. E.) se divide en dos; la primera dirigida al público y que se observa en atención al público en la Personeria y, la segunda, hacia los medios de comunicación.

Comunicación Externa dirigida al público. Exige la implementación de procesos de comunicación basados en el respeto hacia el individuo. En este punto, como es necesario reforzar la capacitación a los funcionarios sobre atención al público, en aras de ofrecer una experiencia positiva

a los usuarios y generar en ellos un sentimiento de satisfacción en el servicio recibido del ente de control. Además de actualizar y ampliar los conocimientos del funcionario al respecto.

Estrategia. Se establecerá en medio físico un buzón para atender las quejas, solicitudes y reclamos de los usuarios, lo que permitirá mejorar los procesos de comunicación y oferta de servicios desde esta agencia del Ministerio Público.

Se hará uso de un moderno sistema de medición con tecnología de punta, que permitirá conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida por el personal de la Personería y calificada a través encuesta vía web y personal.

Política de Atención al Ciudadano. La Personería Municipal dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la Ciudadanía, para procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacer las necesidades de los usuarios, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la Entidad.

Estrategia. Realizar el seguimiento permanente al Link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para estar atentos a los tiempos de respuesta a los usuarios, de manera oportuna.

A través de internet se ofrecerá el mayor contenido de información posible que favorezca al ciudadano, en aras de facilitar herramientas al momento de realizar sus trámites que le permitan ahorrar tiempo y dinero.

Comunicación Externa dirigida* a *los Medios de Comunicación. La Personeria municipal de Dosquebradas realiza este acompañamiento con un profesional en Comunicación para facilitar el puente con los medios de comunicación masivos, MCM, (prensa, radio, televisión e internet) con quienes se estrecharán lazos para fomentar la difusión de información sobre las actividades, planes y proyectos que se ejecuten desde la Personería, esta persona asume también la responsabilidad de redactar los contenidos que se publicarán en los medios propios de la organización, en este caso la página web de la Personería y sus cuentas en redes sociales como lo son Twitter y Facebook.

Se creará un canal continuo de información a través de redes sociales, creando y promoviendo campañas de sensibilización sobre diversos temas de interés ciudadano, que sean acordes a las políticas misionales de esta agencia del Ministerio Público.

Se propenderá por interactuar con la ciudadanía, despejando dudas, entregando información de primera mano y amable para los interesados en diversos procesos que se adelanten desde la Personería.

Estrategia. Mediante la redacción de boletines de prensa emitidos de manera periódica, se socializará ante los medios de comunicación masiva y a través de ellos, ante la ciudadanía en general, las acciones, gestiones, planes, programas y proyectos que ejecute la Entidad.

Los pronunciamientos Institucionales sobre temas estratégicos, misionales o de la Ciudad, serán realizados por el Personero Municipal, salvo en aquellos casos en que delegue a algún funcionario, estableciendo espacios formales e interacción entre la entidad y la Comunidad en General.

La Personeria Municipal definirá y promulgará los criterios de manejo de la información, cuidado de la Imagen corporativa y confidencialidad, que deberán seguir todos aquellos Servidores Públicos que, en virtud de sus funciones o de su cargo, actúen en un momento dado como voceros de la Entidad.

Todo Vocero Institucional que emita información Interna o Externa acerca de la Personeria deberá seguir las Instrucciones del Despacho del Personero con el fin de garantizar la Unidad de mensajes y sentidos que interpreten de manera objetiva la opinión y los conceptos de la entidad.

La Emisión de mensajes Internos y Externos deberá evidenciar las fuentes informativas y diferenciar claramente la información objetiva y/o técnica de los conceptos u opiniones Institucionales.

10. Conclusiones:

La Alta Dirección, tiene como compromiso, fortalecer los procesos de Comunicación en la Personería de Dosquebradas, mediante la utilización de los diferentes medios Tecnológicos, que permiten extender la cobertura de atención y prestación del servicio a nuestros usuarios.

La Personería Municipal mantiene información de su gestión y resultados, la cual dispone de manera abierta a la ciudadanía o cuando ésta así lo requiere, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública.

De igual manera se abordó la disposición de información solicitada por los grupos de interés, el estado de los instrumentos de gestión de la información, así como los niveles de accesibilidad a la información en relación con las realidades y caracterización de los grupos de interés.

OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA
Personero Municipal