



Plan Estratégico de Comunicaciones (PEC)

Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la Información

1

Alcaldía de Caldas

2025

Centro Administrativo Municipal

Carrera 49 # 129 sur 50 - Parque Santander

Teléfono: (57) 604 3788500 **NIT.** 890.980.447-1

Email: contactenos@caldasantioquia.gov.co

Sitio web: www.caldasantioquia.gov.co

CONTENIDO

1. Introducción

2. Contexto estratégico

- 2.1. Composición demográfica y administrativa del municipio de Caldas
- 2.2. Análisis del contexto
- 2.3. Matriz Foda

3. Valores

4. Alcance y proyección institucional

5. Alineación con el Plan de Desarrollo “CreAmos 2024 - 2027”

6. Objetivos

- 6.1. Objetivo general
- 6.2. Objetivos específicos

2

7. Políticas generales de comunicación

- 7.1. Política editorial y de contenidos
- 7.2. Política de comunicación digital

7. Públicos

9. Estrategias y acciones por frentes y áreas de trabajo

- 9.1. Comunicación interna
- 9.2. Comunicación externa
- 9.3. Comunicación digital

10. Lineamientos

- 10.1. Manual de protocolo y eventos
 - 10.1.1. Protocolo para eventos oficiales
 - 10.1.2. Procedimientos en caso de ausencia del Alcalde
- 10.2. Relacionamiento con medios de comunicación
 - 10.2.1. Actividades prensa
 - 10.2.2. Kit de Prensa
 - 10.2.3. Capacitaciones
- 10.3. Diseño
- 10.4. Audiovisuales

- 10.5. Medios internos
- 10.6. Medios externos
- 10.7. Comités

11. Plan de acción

12. Cuadro de tareas

13. Medición

- 13.1. Indicadores de impacto

14. Referencias bibliográficas y documentos de apoyo

1. Introducción

El Plan Estratégico de Comunicaciones (PEC) de la Alcaldía de Caldas 2024 - 2027 establece un marco integral para gestionar de manera eficiente la comunicación pública, buscando consolidar la imagen institucional, promover la participación ciudadana, y garantizar la transparencia en la gestión pública.

Este plan está alineado con los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo "CreAmos 2024 - 2027", y se enfoca en usar la comunicación como una herramienta de cohesión social, desarrollo territorial y transformación digital.

En un contexto donde la información fluye rápidamente y las percepciones sobre las instituciones públicas están en constante cambio, se hace imprescindible contar con una estrategia comunicacional que garantice la eficacia y claridad en la difusión de los logros, retos y avances de la administración municipal.

Este PEC responde a estos desafíos, estructurando un conjunto de acciones y herramientas de comunicación diseñadas para alcanzar audiencias diversas, con un lenguaje cercano, incluyente y que refuerce la confianza en las instituciones.

2. Contexto estratégico

2.1. Composición demográfica y administrativa del municipio de Caldas

- **Población:** en el 2024 Caldas cuenta con 86.081 habitantes.
- **Territorio:** 133,07 Km²; del cual, el 93,78% (124,79 Km²) es rural.
- **Colaboradores:** 380 entre funcionarios, provisionales y contratistas.
- **Alcaldía:** Despacho del Alcalde, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno y Comunicaciones, secretarías de Gobierno, Desarrollo y Gestión Social, Infraestructura, Hacienda, Salud, Educación, Transporte y Tránsito, Planeación, Servicios Administrativos y Mujer y Familia.
- **Entes descentralizados:** INDEC y Casa Municipal de la Cultura.

2.2. Análisis del contexto

El municipio de Caldas atraviesa un proceso de transformación, con desafíos importantes en áreas como el desarrollo urbano, la competitividad económica y la sostenibilidad ambiental. En este marco, la comunicación debe jugar un papel clave, no solo para visibilizar los logros de la Administración Municipal, sino también para involucrar activamente a la ciudadanía en la construcción de un territorio más sostenible, inclusivo y competitivo.

5

2.3. Matriz Foda

Fortalezas:

- Compromiso institucional: fuerte liderazgo municipal enfocado en la transparencia y el bienestar ciudadano.
- Infraestructura de comunicación: presencia consolidada en redes sociales, plataformas digitales y medios tradicionales.

Oportunidades:

- Innovación tecnológica: herramientas digitales para fortalecer la relación entre el gobierno y los ciudadanos.
- Colaboración Regional: Alianzas con otros municipios

Debilidades:

- Desafíos en comunicación interna: la cohesión entre las áreas y el sentido de pertenencia institucional.

Amenazas:

- Desinformación: creciente amenaza de noticias falsas y percepción negativa de las instituciones públicas.
- Crisis ambientales: riesgos climáticos que podrían afectar la imagen de sostenibilidad del municipio.

3. Valores

El PEC se basa en los siguientes valores del Plan de Desarrollo Municipal "Creamos 2024 - 2027":

- **Veracidad y honestidad:** no hacer promesas que no se puedan cumplir.
- **Respeto y tolerancia:** el esfuerzo estará en construir un ambiente de diálogo y colaboración.
- **Coherencia y ética:** es y será la congruencia entre pensamientos, palabras y acciones, tanto en lo público como en lo privado.
- **Transparencia y acceso a la información:** es fundamental reconocer el derecho de la comunidad a estar informada de manera oportuna y mantener así la máxima transparencia y publicidad de la información.

4. Alcance y proyección institucional

El PEC se constituye en una herramienta fundamental no solo para visibilizar la gestión institucional de la Alcaldía de Caldas sino para proyectar al municipio y a sus diferentes actores, a escala regional, nacional e internacional, con base en los componentes y programas del Plan de Desarrollo Municipal "Creamos 2024 - 2027", que le apuntan a la generación de alianzas estratégicas para la integración regional y global.

5. Alineación con el Plan de Desarrollo “CreAmos 2024 - 2027”

Este PEC se articula con los siguientes ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal “Creamos 2024-2027”:

1. Desarrollo Humano y Social: Mejorar el bienestar integral de los ciudadanos a través de la promoción de los servicios de salud, educación y cultura.
2. Sostenibilidad Ambiental: Generar conciencia sobre la importancia de la gestión ambiental y territorial.
3. Transformación Productiva e Innovación: Impulsar la competitividad y el desarrollo económico, destacando la importancia de la innovación y el emprendimiento.
4. Convergencia Regional: Promover alianzas estratégicas y la cooperación regional.
5. Innovación y Transformación Digital: Optimizar la eficiencia administrativa y el acceso a la información mediante herramientas tecnológicas.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Desarrollar y consolidar un sistema de comunicación pública eficaz y participativo que permita a la Alcaldía de Caldas promover la transparencia, la rendición de cuentas, y la interacción continua con los ciudadanos, en alineación con los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo "Creamos 2024-2027".

6.2. Objetivos específicos

1. Fortalecer la participación ciudadana mediante estrategias de comunicación que involucren activamente a los ciudadanos en la toma de decisiones.
2. Mejorar la percepción pública de la gestión municipal, a través de la difusión efectiva de los logros y avances de la administración.
3. Promover la transparencia en la gestión pública, garantizando el acceso a la información sobre proyectos, programas y presupuestos municipales.
4. Fortalecer la comunicación interna, promoviendo el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia entre los funcionarios públicos.
5. Aprovechar la tecnología y la innovación para mejorar los canales de comunicación entre la Alcaldía y los ciudadanos.

7. Políticas generales de comunicación

7.1. Política editorial y de contenidos

1. **Claridad y precisión:** toda comunicación debe ser clara, precisa y veraz, asegurando que los ciudadanos comprendan el contenido de los mensajes institucionales.
2. **Accesibilidad:** el contenido debe estar disponible en formatos accesibles para todos los segmentos de la población, evitando el uso de lenguaje técnico sin explicación.
3. **Transparencia:** garantizar que la información sobre la gestión pública esté siempre disponible y actualizada en los medios oficiales.

7.2. Política de comunicación digital

- **Adaptación a nuevas plataformas:** se utilizarán plataformas digitales (redes sociales, portales web, aplicaciones móviles) para ampliar el alcance de la comunicación pública.
- **Interacción ciudadana:** fomentar la participación activa de los ciudadanos a través de encuestas, foros virtuales y consultas públicas en redes sociales.
- **Monitoreo y respuesta:** establecer sistemas de monitoreo de medios digitales para responder oportunamente a preguntas, comentarios y consultas de los ciudadanos.

8. Públicos

- **Interno:** servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Caldas y Sindicato.
- **Público externo:** Ciudadanos, entidades Gubernamentales, organizaciones sociales, usuarios, periodistas y medios de comunicación regionales, departamentales y nacionales y entes de control.
- **Público mixto:** Concejo Municipal, Juntas de Acción Comunal, Personería, proveedores.

9. Estrategias y acciones por frentes y áreas de trabajo

9.1. Comunicación interna

Objetivo: mejorar la cohesión y el sentido de pertenencia entre los colaboradores municipales.

Estrategia 1: Boletín interno mensual

- **Acción:** crear un boletín mensual que informe sobre los logros de las diferentes áreas de la Alcaldía, con secciones para resaltar el trabajo de los empleados.

Estrategia 2: Encuestas de clima laboral

- **Acción:** realizar encuestas trimestrales para evaluar el clima organizacional y la percepción de la comunicación interna.

Estrategia 3: Capacitación continua

- **Acción:** implementar talleres trimestrales para mejorar las habilidades comunicativas de los empleados, con énfasis en liderazgo, trabajo en equipo y atención al ciudadano.

13

9.2. Comunicación externa

Objetivo: aumentar la visibilidad de la gestión municipal y mejorar la percepción pública de la Alcaldía.

Estrategia 1: Campaña "Caldas Transparente"

- **Acción:** realizar una campaña trimestral que resalte los proyectos más importantes de la Alcaldía, con informes detallados difundidos a través de medios locales y redes sociales.

Estrategia 2: Participación ciudadana activa

- **Acción:** crear un portal de participación ciudadana en la página web municipal, donde los ciudadanos puedan proponer ideas y votar sobre iniciativas locales.

Estrategia 3: Cobertura en medios locales



- **Acción:** fortalecer la relación con medios de comunicación locales y regionales para asegurar la cobertura mediática de eventos y proyectos municipales.

9.3. Comunicación digital

Objetivo: aprovechar la tecnología para mejorar el acceso a la información y la interacción con los ciudadanos.

Estrategia 1: Modernización de la página web

- **Acción:** actualizar la página web de la Alcaldía para hacerla más accesible y fácil de navegar, con una sección dedicada a la rendición de cuentas.

Estrategia 2: Implementación de una app municipal

- **Acción:** desarrollar una aplicación móvil para que los ciudadanos puedan acceder a información sobre trámites, servicios y noticias locales.

Estrategia 3: Presencia activa en redes sociales

Acción: publicar contenido diario en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) con información relevante sobre la gestión de la Alcaldía.

14

10. Lineamientos

10.1. Manual de protocolo y eventos

El Manual de Protocolo y Eventos de la Alcaldía de Caldas establece las directrices y normas para la correcta planificación, organización y ejecución de eventos oficiales, garantizando que se respeten las normas protocolarias y se proyecte una imagen institucional sólida.

10.1.1. Protocolo para eventos oficiales

- **Planeación:** definir los objetivos y agenda del evento, asegurando la correcta disposición de banderas, símbolos oficiales y precedencia de las autoridades.
- **Invitaciones:** las invitaciones deben ser enviadas con suficiente antelación y confirmadas para garantizar la adecuada organización del evento.
- **Ejecución:** supervisión del desarrollo del evento, asegurando que se respeten las normas protocolarias y la participación de las autoridades conforme a su precedencia.

10.1.2. Procedimientos en caso de ausencia del Alcalde

- **Delegación:** si el alcalde no puede asistir, se debe nombrar a un delegado que lo represente oficialmente en el evento, garantizando la continuidad del protocolo.

10.2. Relacionamiento con medios de comunicación

10.2.1. Actividades prensa

Rondas de medios, ruedas de prensa, entrevistas, publicaciones sistemáticas, resúmenes de hechos noticiosos, cápsulas informativas, boletines, comunicados, validación de fuentes.

10.2.2. Kit de Prensa

Boletín (informativo, enunciativo o explicativo), videos en bruto y/o editados, audios en bruto y/o editados, guiones, fotografías, documentos oficiales complementarios

15

10.2.3. Capacitaciones

- Formación de voceros Alcalde
- Formación de voceros a secretarios
- Acompañamiento de voceros
- Formación al equipo de comunicaciones
- Formación a Funcionarios

10.3. Diseño

- Elaboración de piezas publicitarias.
- Asesoría y aprobación de piezas.
- Piezas de campaña.
- Piezas de evento.
- Planeación.
- Ejecución.
- Evaluación.

10.4. Audiovisuales

- Planeación de cada uno de los eventos.
- Producción.
- Edición.
- Difusión.
- Evaluación.

10.5. Medios internos

- Boletín Informativo
- Carteleras
- Intranet
- Correo electrónico
- Pantallas

10.6. Medios externos

- Página web institucional
- Redes Sociales
- Carteleras
- Vallas
- Impresos
- Emisora

10.7. Comités

- Comité Primario
- Comité Eventos
- Comité o consejo de redacción
- Comité Audiovisuales
- Comité Diseño
- Comité Crisis

11. Plan de acción

Planificación anual

Estrategia	Acción	Responsable	Plazo	Indicador
Comunicación Interna	Creación de Boletín Interno	Departamento de Comunicaciones	Mensual	12 boletines anuales
Comunicación Externa	Campaña "Caldas Transparente"	Área de Relaciones Públicas	Trimestral	Aumento en la percepción positiva
Comunicación Digital	Desarrollo de App Municipal	Departamento de Innovación y Tecnología	Primer semestre	App activa con más de 1.000 descargas
Comunicación Externa	Cobertura mediática de eventos y proyectos	Equipo de Medios	Permanente	Aumento en cobertura mediática

12. Cuadro de tareas

Estrategia	Acción	Responsable	Plazo	Indicador
Comunicación Interna	Implementación de talleres de capacitación	Departamento de Talento Humano	Trimestral	Número de empleados capacitados
Comunicación Externa	Portal de participación ciudadana	Departamento de Innovación	Primer semestre	Portal activo y con participación
Comunicación Digital	Modernización de la página web	Departamento de Tecnología	Primer semestre	Web actualizada y accesible
Relaciones Públicas	Fortalecimiento de alianzas con medios locales	Área de Relaciones Públicas	Permanente	Aumento en la cobertura mediática

13. Medición

13.1. Indicadores de impacto

1. Incremento en la participación ciudadana: Número de interacciones en plataformas digitales y asistencia a eventos públicos.
2. Percepción positiva de la gestión: Resultados de encuestas sobre la percepción de los ciudadanos respecto a la gestión municipal.
3. Aumento en el acceso a la información: Medido por el número de visitas a la página web y descargas de la aplicación móvil.
4. Satisfacción interna: Resultados de encuestas trimestrales sobre el clima laboral y la percepción de la comunicación interna.

14. Referencias bibliográficas y documentos de apoyo

- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 "Creamos 2024-2027".
- Manual de Gobierno Digital de Caldas.
- Manual de Marca y Diseño de la Alcaldía de Caldas.

Anexos

- Manual de identidad visual
- Manual de estilo Emisora Puerta Sur