

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 1 de 15

POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

LIZA ADRIANA CARVAJAL FRANCO
Gerente

DICIEMBRE DE 2019

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 2 de 15

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

LIZA ADRIANA CARVAJAL FRANCO
Gerente

CIELO ROCÍO COLLAZOS CUTIVA
Directora Administrativa

LEONARDO MARTÍN DUERO BASTO
Director Operativo

ALIS MEZA MARTÍNEZ
Directora de Planeación

LORENA GISELA MORENO ARCOS
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ALFONSO ARTUNDUAGA VALDERRAMA
Tesorero Pagador

CESAR AUGUSTO SALAMANCA VELAZCO
Jefe de PQR

JAIRO AREIZA SANDOVAL
Almacenista

HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
Jefe de control Interno

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 3 de 15

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
2.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	5
4.	ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6
4.1.	IDENTIDAD INSTITUCIONAL	7
4.1.1.	Imagen y Posicionamiento	7
4.1.2.	Gestión de la Imagen Institucional	7
4.2.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA	8
4.2.1.	Canales de Comunicación Interna	8
4.3.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA	10
4.3.1.	Canales de Comunicación Externa	10
5.	OTROS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA	12
5.1.	PRESENCIA EN EL ENTORNO	12
5.2.	COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL	13
5.3.	COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	13
5.4.	RELACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS	13
5.5.	COMUNICACIÓN EN RIESGO	15
6.	APROBACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
7.	CONTROL DE CAMBIOS	15

1. PRESENTACIÓN

La comunicación es un proceso que aporta de manera significativa a la consecución de los objetivos de la organización y por ende, al éxito de su gestión, asimismo, dentro de una comunicación fundamentada se halla

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES. EST. DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 4 de 15

inmersa la información pública, que posibilita la gestión transparente de una organización y facilita la vigilancia ciudadana sobre las respectivas acciones. El presente documento establece la política de Información y comunicación para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito Empitalito E.S.P., como respuesta a la necesidad de establecer lineamientos sólidos que permitan la gestión de la comunicación desde una perspectiva estratégica y planificada, fortaleciendo los tejidos con los diferentes actores y grupos de valor.

De conformidad con el marco normativo vigente, en particular la Ley 1712 de 2014 y la Quinta Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, contemplado en los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017, la cual incluye las Políticas de, Gestión Documental y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Empitalito define su política de comunicaciones, estableciendo lineamientos que contribuyan a mejorar las relaciones de construcción de sentido al interior de la organización, así como la interacción comunicativa con su público externo, informando de manera oportuna y veraz, recogiendo y resolviendo las demandas comunicativas de los usuarios y la comunidad en general, para de esta manera generar credibilidad y legitimidad social en la población objetivo.

Finalmente, con la implementación de esta Política de Comunicación, Empitalito, por medio de su misión y visión, establecerá un sistema de interrelaciones y entendimientos entre sus actores internos y externos, que favorezca el cumplimiento de sus objetivos. De igual manera, define las estrategias de desarrollo y manejo de los diferentes medios de información, a la vez que fortalecerá la cultura y los valores institucionales, a fin de optimizar su clima organizacional y la calidad de sus servicios.

2. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de esta política es fortalecer la gestión de la información y comunicación, así como el posicionamiento en el entorno de Empitalito, desde la legalidad, a través de una comunicación basada en la interacción social y la resolución de necesidades, como un componente transversal con la dimensión de Control Interno, dentro de la estructura de MIPG., que señala las responsabilidades del gerente y líderes de proceso como los ejecutores de las líneas de defensa del Modelo Estándar de Control Interno -MECI- actualizado.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer canales de comunicación que permitan generar conciencia en los diferentes niveles de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.
- Entregar información relevante, oportuna, actualizada, clara, veraz, confiable y segura a los clientes y partes interesadas.
- Gestionar el conjunto de datos necesarios para soportar el diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad.
- Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema integrado de Gestión.
- Mejorar la coordinación y comunicación al interior de la entidad y con las entidades externas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 5 de 15

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información está constituida por un grupo de datos que, al ser ordenados, sirven para construir un mensaje basado en un criterio, entre tanto la comunicación se concibe como un elemento estratégico que contempla el encuentro a partir del diálogo, la interacción y la participación, permitiendo el reconocimiento del entorno para la creación de proyectos que respondan a las necesidades de las comunidades y para la articulación interna que posibilite el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización.

En el Manual Operativo de MIPG, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se *define la Información y Comunicación, como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión. Permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción*

con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Empitalito E.S.P asume la comunicación y la información como bienes públicos, a los que se les confiere un carácter estratégico y se les orientará para el fortalecimiento de la identidad institucional y el relacionamiento con el entorno, bajo los principios de transparencia, coherencia, efectividad, oportunidad e inmediatez y la desarrolla en cumplimiento a la normatividad relacionada a continuación:

Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991 “*Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.*”

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 y se dictan otras disposiciones*”.

Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.

Decreto 2623 de 2009 “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”.

Artículo 4° del Decreto 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”.

Decreto 2573 de 2014 “*Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones*”.

Decreto 103 de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.

Decreto 1078 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”.

Título 21, capítulo 5 y 6 del Decreto 1083 de 2015: “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 6 de 15

Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*

Directiva Presidencial 04 de 2012 *“Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública”.*

Directiva presidencial 02 de 2019 *“Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado”.*

Directiva presidencial 03 de 2019 *“Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional”.*

Decreto 2106 de 2019, *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Acuerdo 030 de 2009 del Concejo Municipal de Pitalito *“Por medio del cual se adoptan los estatutos de la empresa industrial y comercial del estado EICE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO, EMPITALITO E.S.P.”*

Acuerdo 010 de 2018 de EMPITALITO E.S.P. *“Por medio del cual se establece la estructura administrativa de la empresa de servicios públicos domiciliarios de PITALITO – EMPITALITO y se señalan las funciones de sus dependencias.”*

4. ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La comunicación es un eje dinámico e integrador que permite afianzar los procesos de la organización generando vínculos entre los diferentes actores que intervienen en ella. Este, de igual manera ayuda a la consecución de los objetivos planteados, genera asertividad en las acciones adelantadas por cada uno de ellos y crea lazos de confianza y legitimidad social. Es un proceso integral y planificado que conlleva una secuencia: diagnóstico-planificación-ejecución-evaluación, se materializa mediante un Plan de Comunicaciones, liderado por un profesional en Comunicaciones.

Empitalito E.S.P. desde la gestión de la comunicación y divulgación, busca mejorar la relación entre la organización y los medios de comunicación y la visibilidad de los procesos adelantados por la misma a partir de piezas comunicativas, el diseño e implementación de estrategias que se construyan de forma participativa, inclusiva y respondiendo a las necesidades del entorno y la razón de ser de la organización, fortaleciendo ejes como la cultura, la identidad, la imagen y el relacionamiento con los diferentes actores que intervienen en la entidad tanto de manera interna como externa:

- **Actores internos:** Servidores Públicos (Contratistas, Operarios, trabajadores de planta), Directores, Jefes de Oficina, Junta Directiva.
- **Actores Externos:** Usuarios, Órganos de vigilancia y control, Instituciones Gubernamentales, medios de comunicación, Organizaciones Sociales, Asociación de Usuarios y comunidad en general.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 7 de 15

Consecuente con lo anterior, la Política de Información y Comunicación de Empitalito E.S.P., se desarrollará a través de la siguiente estructura:



4.1. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Gestionar la comunicación para la identidad institucional consiste en estructurar y organizar acciones que contribuyan al logro de los objetivos a partir de la elección de alternativas posibles. Permite conocer la situación actual de la organización y ver cuáles son los cambios o transformaciones deseables. Deberá realizarse de manera participativa y articulada entre los colaboradores e interesados en el desarrollo de las actividades organizacionales. Dicho proceso permite trascender en lo institucional y lo social, ya que identifica de manera correcta los actores y sus necesidades, define estrategias para el afianzamiento de los vínculos y fortalece intangibles como la imagen, la identidad y la cultura. La articulación de la Imagen Institucional se logra mediante la unificación de una identidad gráfica fácilmente identificable por todos, mediante el uso fundamental del logo símbolo.

4.1.1. Imagen y Posicionamiento

Es trascendental gestionar la imagen tangible e intangible de la organización para obtener un posicionamiento en el entorno a través de la gestión adecuada de las quejas, reclamos y peticiones y del reconocimiento de las necesidades de la comunidad. De igual manera, es indispensable considerar la comunicación en momentos de crisis ya que esta, permite el poder actuar de manera adecuada y rápida ante eventuales riesgos que desde Empitalito se puedan generar o identificar.

Empitalito deberá fomentar el uso adecuado de la imagen tangible para la proyección unificada del logo, así como el predominio de la Imagen intangible la cual está relacionada con la atención al usuarios y calidad del servicio prestado, esta genera las primeras percepciones en los usuarios y fortalece los vínculos con ellos. De igual manera deberá generar estrategias que permitan el reconocimiento y la apropiación de la imagen institucional. Se procurará hacer presencia en todos los eventos con los diferentes pendones, dummies y demás material POP para poder proyectar y realizar presencia visual y posicionamiento en el entorno.

Con el fin de posicionar la imagen de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito y facilitar su reconocimiento en el ámbito local y regional, se establecerán parámetros para el uso de su imagen en todos los proyectos, programas, contratos, convenios y demás instancias en las que intervenga.

4.1.2. Gestión de la Imagen Institucional

Fortalecer las acciones encaminadas a la gestión de la imagen tanto tangible como intangible, a través del uso adecuado de las piezas visuales, proyectando una imagen unificada, permitiendo el reconocimiento y

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 8 de 15

posicionamiento en el entorno y cuidando siempre del buen uso de la imagen en los diferentes espacios y escenarios. Para la consolidación de la imagen de Empitalito se deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Socializar y reforzar el Manual de Imagen Institucional, mediante estrategias que permitan la interacción y la apropiación de la misma.
- Unificar el uso de la imagen tangible tanto al interior como al exterior de Empitalito promoviendo el uso adecuado en papelería, material de uso institucional y material publicitario.
- Procurar desarrollar estudios de percepción que la comunidad tiene frente a los diferentes procesos y servicios que ofrece Empitalito, permitiendo de esta manera poder tomar acciones de mejora de manera oportuna y eficaz.

4.2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

La Información y Comunicación Interna tiene que ver con un conjunto de datos que se originan del ejercicio de las funciones y la relación que la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito desarrolla con los trabajadores y se difunden dentro de la misma, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de sus operaciones. Asimismo, garantiza una comunicación fluida y fortalece los vínculos en las relaciones a nivel interno, a partir de espacios de participación y de integración, del diseño de estrategias para la apropiación de la cultura de manera tal que se adopte correctamente los valores, la misión y la visión y genere sentido de pertenencia entre los colaboradores.

Para el óptimo funcionamiento de la información y comunicación interna, el gerente y los líderes de proceso deben garantizar su registro y divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los servidores públicos y colaboradores un conocimiento más preciso y cabal de la entidad. La comunicación deberá posibilitar el conocimiento y apropiación de la teleología y la filosofía Institucional, mediante una construcción colectiva en espacios de participación incentivando el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad, a partir de diferentes actividades.

- Propiciar el sentido de pertenencia y el compromiso a través de estrategias que permitan la interiorización de los objetivos misionales de Empitalito y su compromiso con el entorno.
- Diseñar estrategias para que permita la apropiación e interiorización de la misión, visión y valores de Empitalito.
- Fomentar espacio de integración para fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la comunicación entre los trabajadores.

4.2.1. Canales de Comunicación Interna

La gestión de la comunicación a nivel interno, deberá estar encaminada hacia la divulgación de los diferentes, planes, políticas, acciones y/o estrategias que apunten hacia el logro de los objetivos misionales de Empitalito E.S.P, garantizando de esta manera el acceso y transparencia de la información y el derecho a estar bien informado, haciendo uso de los siguientes canales de comunicación:

4.2.1.1 Carteleras

En las carteleras se publicarán temas relacionados entre otros con las noticias del orden local y regional, noticias internas, que hagan referencia a directrices y prácticas de personal, programas de capacitación y bienestar, noticias

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 9 de 15

sociales del personal, eventos y demás información de interés general para los servidores públicos y contratistas, divulgación de principios y valores institucionales. Noticias del Sindicato: Publica información relacionada con aspectos laborales y de bienestar social y ocupacional de los trabajadores.

La información en las carteleras debe ser rotada al menos cada quince días o cuando se genere nueva información.

4.2.1.2 Correo Institucional

Cuando no sea posible establecer una comunicación directa entre los trabajadores de Empitalito, pueden comunicarse a través del correo electrónico, establecido para este fin, procurando interactuar lo antes posible, con el fin de garantizar una comunicación fluida.

4.2.1.3 Circulares

A través de este documento se imparten Instrucciones de la Administración que establecen criterios de actuación de los funcionarios. Este tipo de comunicación debe ser expedido por el gerente o los directores, se deben comunicar y publicar en lugares visibles y estar a disposición de todo el personal.

4.2.1.4 Intranet

A través de este sistema se intercambiará información interna de interés y de tipo social de la entidad. Corresponde a la dirección encargada de las tecnologías de la información, la administración general de la Intranet y a cada dependencia, del contenido específico que allí se registre y su respectiva actualización.

4.2.1.5 WhatsApp

Aplicación a través de la cual se crean grupos o chats directos con los funcionarios, donde se determinan temas netamente de la organización correspondientes a actividades por realizar, circulares o asistencia a eventos, reuniones y/o comités, así mismo delegar funciones si se hace necesario, esta herramienta facilita el flujo de información y retroalimentación por su condición de mensajería instantánea.

4.2.1.6 Espacios de participación

Creación de espacios donde los funcionarios tengan la oportunidad de dar a conocer las situaciones que se presentan al interior de la empresa, bien sean relaciones laborales, inconformidad y/o sobre alguna situación que afecte el cumplimiento de sus actividades, así mismo aportar conocimiento desde la práctica para mejorar situaciones específicas.

4.2.1.7 Reunión General

Espacio creado para poner en conocimiento del equipo humano los avances o retrocesos que ha presentado la organización en temas puntuales de su funcionamiento tanto interno como externo, cumplimiento misional, cumplimiento de planes y programas institucionales.

4.2.1.8 Comités

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 10 de 15

Como instancias de orientación, participación, coordinación y evaluación de las políticas y procesos internos, la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, realiza periódicamente reuniones y comités, entre los que se subrayan los siguientes:

Comité Institucional de Gestión y desempeño
 Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
 Comité de Conciliación y Defensa Jurídica
 Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo
 Comité asesor de Contratación
 Comité de Convivencia Laboral

4.2.1.9 Memorandos

Estos documentos serán controlados a través del Sistema Integrado de Gestión en los que se manejará información de doble vía principalmente al interior de cada dependencia. Cuando se trate de comunicaciones dirigidas a otras dependencias, los Directores y Jefes de Oficina, definirán internamente el trámite y firma de éstos, sin que se exima de responsabilidad por sus contenidos.

4.2.1.10 Sistema de Gestión Documental – ORFEO

Toda la documentación interna de EMPITALITO E.S.P. debe ser administrada a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, los cuales serán numerados automáticamente por este sistema.

4.3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Esta se constituye a partir de los datos que provienen o son generados por los grupos de valor que interactúan con la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, estableciendo contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, los organismos de control, las fuentes de financiación y otros organismos externos. En tal sentido Empitalito debe propender por la buena comunicación y relacionamiento externo, que permita mejorar las relaciones con los usuarios y comunidad en general, con la presencia permanente en diferentes eventos desarrollados en el entorno y mediante una comunicación fluida, pueda fortalecer los vínculos con la comunidad. Para tal fin, el gerente y los líderes de proceso de Empitalito, deben utilizar como insumo entre otros, los resultados de la encuesta de percepción sobre información y comunicación y los canales de comunicación externa implementados por la entidad.

Dichos instrumentos serán fundamentales para satisfacer la necesidad de divulgar los resultados, mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y comunicación de la entidad, y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades de las partes interesadas.

4.3.1. Canales de Comunicación Externa

El relacionamiento con el usuario deberá responder a una comunicación veraz, efectiva y de confianza enmarcada en la adecuada atención y prestación de los servicios, para ello se facilitará información de manera transparente, precisa y en el tiempo oportuno, procurando que los canales de comunicación institucionales que se registran a continuación, den prioridad a los comentarios e inquietudes de los usuarios, suscriptores y partes interesadas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 11 de 15

4.3.1.1. Página web

Esta plataforma digital ofrece de manera detallada a los usuarios y comunidad en general, información acerca de las diferentes acciones que son desarrollados desde cada uno de los procesos y los servicios que presta a los usuarios de Empitalito. De igual forma, permite a los usuarios interponer una queja, reclamo, petición o solicitud y pagar sus servicios en línea.

4.3.1.2. Prensa, Radio y Televisión

La información relacionada con la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito a ser publicada por los diferentes medios de comunicación, será autorizada por el gerente, de igual forma será el gerente quien dará las declaraciones a los medios. Los directores o jefes de dependencia, autorizarán la publicación de información y/o darán declaraciones, cuando hayan sido delegados por su superior jerárquico. La dependencia encargada del proceso de comunicación de Empitalito, coordinará editará y efectuará la publicación de la información autorizada en medios comunicación locales y regionales.

4.3.1.3. Eventos y/o actividades Institucionales

Son los actos programados que se realizan o se involucra la organización, estos eventos proporcionan contacto directo con el usuario, generando espacios de participación y creación de vínculos ya que de esta manera se fortalecen las relaciones con los mismos.

4.3.1.4. Fan page

La información sobre, noticias institucionales, eventos, comunicados, programas ambientales, concursos, entre otros, permiten una comunicación con los usuarios que ven en esta plataforma una herramienta para la interacción con la organización. Se deberá tratar los diferentes comentarios de los usuarios con respeto y se dará respuesta en términos de cordialidad, veracidad y transparencia en el tiempo oportuno, procurando siempre tramitar las inquietudes, quejas o reclamos lo más pronto posible a la dependencia que corresponda.

4.3.1.5. Encuesta de satisfacción del cliente

La Empresa de Servicios Públicos de Pitalito, dispondrá en la página web un link de encuesta de satisfacción, donde la ciudadanía calificará la gestión y atención de la entidad en temas específicos, que le permitan emprender las acciones para mejorar el servicio y la atención. La encuesta deberá cambiarse periódicamente de acuerdo con los resultados.

4.3.1.6. Sistema de Atención al Ciudadano SAC.

Permite una comunicación interpersonal con el usuario de manera eficaz, este cumple con lo establecido en la ley 142 de 1994 en Art. 153 “*Constituirán una oficina de peticiones, quejas y recursos para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos*”. De igual forma, con la Ley 1474 de julio 12 de 2011, artículo 76, Ley 1755 de 2015, Artículo 13 y demás normas concernientes.

4.3.1.7. Buzón de sugerencias

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 12 de 15

Esta es una herramienta que permite evaluar los diferentes servicios que ofrece la organización, ya que sus usuarios tienen fácil acceso para poner en conocimiento de la oficina de atención al ciudadano sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Canal por el cual se puede tener una percepción sobre la imagen intangible que la entidad crea con sus actores.

4.3.1.8. Correo institucional

Este medio facilita el envío y recepción de información entre los usuarios y Empitalito garantizando una comunicación ágil y eficaz.

4.3.1.9. Factura

A través del retiro (respaldo) de la factura se les brinda a los usuarios información importante, la facturación es mensual, razón por la cual se debe anticipar la información a emitir.

Las oficinas que deseen incluir información a la factura deben enviarla por lo menos un mes antes de la creación del diseño.

La información debe ser clara, breve y específica.

En la factura deben ir los números telefónicos, correo electrónico y página web institucional.

4.3.1.10. Línea telefónica

Las consultas por parte de los usuarios o la comunidad en general se realizan a través del número telefónico (+57) (1) 836 00 12. Este deberá ser respondido en la mayor brevedad posible con amabilidad y teniendo en cuenta el lema institucional.

4.3.1.11. Comunicados Oficiales (Oficios)

La empresa de servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, dará respuesta a los requerimientos de los suscriptores y/o usuarios, clientes y partes interesadas, a través de comunicaciones escritas, radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Este tipo de comunicaciones serán firmadas únicamente por el personal directivo y el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la entidad. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

5. OTROS REQUERIMIENTOS DE LA POLÍTICA

5.1. PRESENCIA EN EL ENTORNO

Plantea el desarrollo de estrategias comunicativas que permitan el fortalecimiento de los vínculos con los públicos estratégicos de la organización a nivel externo haciendo presencia institucional en espacios, eventos, escenarios físicos o digitales, con el fin de contribuir al relacionamiento y acercamiento con los mismos y a la recolección de percepciones sobre la organización, necesidades que permitan mejorar los servicio y la atención, a través de actividades como:

- Gobierno al Barrio u otra actividad que implique la presencia de la entidad en las diferentes comunas, jornadas de embellecimiento y ornato, Ferias de servicios, participación en eventos gubernamentales, Brigadas de aseo.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 13 de 15

- Generar estrategias que permitan el fortalecimiento de la credibilidad y confianza a través de los diferentes proyectos sociales que desarrolla Empitalito a través de su eje ambiental.
- Promover y visibilizar escenarios centrales liderados por Empitalito con el objetivo de generar reconocimiento y legitimidad social.
- Incentivar la participación de Empitalito en diferentes eventos de índole, social, cultural, deportivo, académicos, políticos, realizados u organizados tanto a nivel local, regional como nacional.
- Crear espacios de participación ciudadana que permita el dialogo directo con los usuarios y comunidad para la búsqueda de estrategias, soluciones y consenso frente a temas de interés común.

5.2. COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Adoptar estrategias comunicativas que permitan la optimización de los mecanismos de comunicación con las diferentes instituciones con las cuales Empitalito E.S.P. tiene una relación, con el objetivo de afianzar vínculos y generar una comunicación fluida y transparente.

Aliados: Instituciones Educativas, Instituciones Gubernamental y Órganos de Vigilancia y Control.

Se garantizará una comunicación efectiva y de doble vía direccionado por los siguientes lineamientos:

- Consolidar relaciones de manera permanente con líderes políticos, gremios, organizaciones públicas y privadas, organizaciones sociales de la región y del país.
- Desarrollar estrategias de articulación que permitan la creación de proyectos sociales que respondan a las necesidades de la comunidad, con otras instituciones u organizaciones de la región y del país.

5.3. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Visibilizar los procesos que realiza Empitalito E.S.P., en el marco de la transparencia, a través de los canales institucionales y los medios de comunicación del entorno. Para ello, deberá diseñarse un Plan de Medios que responda a las características de cada medio de comunicación y las necesidades de la organización que permitan una comunicación clara, fluida, generadora de confianza basada en la verdad y la transparencia y que contribuya al fortalecimiento de los vínculos.

Para lograr mayor claridad, eficacia y agilidad en la divulgación de la comunicación, tanto interna como externa, en medios impresos, se estandarizará la utilización de formatos y deberá contener los siguientes lineamientos:

- Los contenidos deberán ser pertinentes a las necesidades de la organización en cuanto a divulgación, pero también a las necesidades que tienen los públicos frente a Empitalito.
- Los contenidos deberán no solo ser informativos sino generar participación e interacción, con formación en temas de acceso a los servicios, uso adecuado, cultura ambiental y cuidado del medio ambiente.
- La información a emitir debe estar formulada bajo los lineamientos de la **Guía del Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia**, ya que esta guía brinda pautas necesarias para exponer al público objetivo lo que requiere.

5.4. RELACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

La comunicación con medios externos propenderá por dinamizar los canales de comunicación y generar procesos de interacción que permitan el conocimiento de los servicios y dinámicas de la institución. Empitalito E.S.P. garantizará la divulgación de los diferentes procesos adelantados por la entidad y para esto se recurrirá a los medios

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 14 de 15

de comunicación implementando estrategias que permitan socializar de una manera efectiva los logros obtenidos con los diferentes públicos estratégicos. Esta se deberá gestionar a través de los siguientes espacios:

- Comunicados de Prensa y Oficiales: Reúne la información fundamental sobre un tema particular, persona, producto y/o servicio, la cual se publica o envía a un público objetivo a través de los canales de comunicación establecidos.

Esta herramienta deberá contener información concisa, clara y directa. El área que requiera emitir el comunicado deberá diligenciar el formato y enviar a la oficina o responsable de comunicaciones para su divulgación.

- Ruedas de Prensa: Es un acto formal de carácter informativo, en el cual, con previa convocatoria a los medios de comunicación, el gerente como vocero encargado y con el apoyo de la jefatura de prensa y demás directivos, divulga a la opinión pública, una situación o versión de un hecho institucional en particular.
- Plan de Medios: Allí se contemplarán los artículos, cuñas y demás elementos que sirvan para profundizar sobre uno o varios temas con el objetivo de mantener a los públicos externos actualizados y generar relaciones de acercamiento con los diferentes públicos estratégicos.

La información que se entrega a los medios de comunicación deberá responder a los siguientes temas:

- Noticias
- Eventos Institucionales
- Programas Brigadas de aseo
- Comunicados sobre suspensiones, cortes, daños, cambios de horarios, etc.
- Proyectos
- Avances de obras, acueducto y alcantarillado
- Actualización de tarifas de los servicios públicos.
- Socialización y seguimientos a los programas institucionales como: Agua de Vida Agua de todos, Pitalito te quiero limpio, etc.
- Campañas internas y/o externas
- Preguntas o sugerencias de los usuarios

Para garantizar la comunicación con el público externo mediante los medios de comunicación se deberá:

- Evaluar la pertinencia de los medios de comunicación existentes, con el objetivo de poder tomar decisiones para la formulación de un **Plan de Medios** que responderá a las necesidades de los públicos y de la organización y deberá ser creado por el profesional responsable del área de comunicaciones.
- Analizar las audiencias y los públicos a los que van dirigidos los contenidos analizando sus características y necesidades comunicativas.
- La administración de los contenidos deberá ser periódica y establecida, respondiendo a los horarios de mayor flujo y tráfico de los usuarios y los contenidos deberán ser planificados, así mismo deberá evaluarse periódicamente para determinar el impacto y generar aspecto de mejora.

Así mismo este se registrará mediante los siguientes lineamientos:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.05
		APROBADO: 13/07/2021
	POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 15 de 15

- Propender por el desarrollo de estrategias que permita fortalecer de manera constante la relación con los diferentes medios de comunicación y fortalecer los vínculos.
- Desarrollar estrategias que permitan la divulgación permanente sobre los diferentes enfoques y/o proyectos que realiza Empitalito.
- Diseñar estrategias de comunicación que apunten hacia el posicionamiento de los servicios ofertados por Empitalito, con un enfoque social, mediante un **PEC** (Plan Estratégico de Comunicación)

5.5. COMUNICACIÓN EN RIESGO

Priorizar las acciones dirigidas hacia el diseño de estrategias de comunicación del riesgo y formación de los actores internos y externos de Empitalito E.S.P., ante eventuales de emergencia.

Para Empitalito los momentos de crisis responde a un cambio repentino de las situaciones, dicho cambio pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de la organización generando implicaciones de todo tipo. Se caracteriza por ser un fenómeno grave, sin embargo, normal, ligado al funcionamiento cotidiano de la organización.

Con el fin de dar respuesta oportuna y planificada a los momentos de crisis se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Establecer y definir cuáles son las situaciones o posibles crisis que puede afectar la imagen de Empitalito
- La organización establecerá como voceros a la Gerente o director de la oficina que esté involucrada en la crisis y deberá garantizar la formación de voceros para poder comunicarse con medios de comunicación siendo los representare ante estos.
- Gestionar la creación del Protocolo de Comunicación para la respuesta oportuna a la situación de crisis. La comunicación deberá ser ágil, precisa y garantizar que sea unificada.

6. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN N°.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	03/12/2019	Se crea la política de información y comunicación para EMPITALITO E.S.P.
2	13/07/2021	Se actualiza el procedimiento de acuerdo a la nueva estructura del Sistema Gestión de Calidad.