



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025- 2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 1 de 29

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Firma: 	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



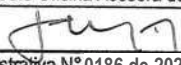
www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10 APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1 PAGINA: 2 de 29

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. 2024-2027.....	5
2.1 Misión.....	5
2.2. Visión.....	5
2.3. Principios institucionales.....	5
2.4. Propósito Fundamental del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 “El Gobierno de la Gente”.....	6
2.5. Mapa de procesos EMPITALITO E.S.P.....	7
3. ESTRUCTURA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....	7
3.1. ¿Qué es Gestión de las Comunicaciones?.....	8
3.2. Objetivo Proceso Gestión de la Comunicación.....	9
3.3. Alcance Proceso Gestión de la Comunicación.....	9
3.4. Procedimientos.....	9
4. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....	10
5. PÚBLICO OBJETIVO.....	11
6. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS.....	11
7. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS.....	16
8. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	19
9. POLÍTICA DE COMUNICACIONES.....	23
9.1. Marco de Actuación de La Política de Comunicaciones.....	24
10. REGISTROS QUE SE GENERAN.....	27
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	29
12. APROBACIÓN.....	29

Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramirez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma:	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 3 de 29

1. PRESENTACIÓN

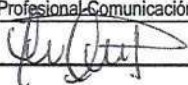

El Plan Estratégico de comunicaciones de las Empresas Públicas de Pitalito EMPITALITO E.S.P. busca dar respuesta a las necesidades enmarcadas en el **Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 “El Gobierno de la Gente”, Plan Estratégico EMPITALITO VIVE 2020-2040** y al **Plan Institucional 2025, 2026 y 2027**, así como a la planeación estratégica de la entidad y al proceso de comunicaciones para aumentar el impacto de sus actuaciones en los diferentes públicos objetivo.

Lo anterior con el fin de:

- Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la empresa, y que se cuente con los medios de comunicación para su adecuada difusión.
- Asegurar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que esta sea comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes.
- Disponer los procedimientos que garanticen la generación y el registro de información oportuna y confiable, necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad, y los mecanismos apropiados para su adecuada comunicación.
- Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la organización pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

Así mismo, desde el Plan Estratégico de Comunicaciones de EMPITALITO E.S.P., se adopta un enfoque alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con lo dispuesto en la Ley 2277 de 2022, que promueve la equidad, la justicia social y la responsabilidad fiscal. Esta ley, orientada a reducir brechas sociales y garantizar condiciones más justas para todos los colombianos, converge con los ODS, que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar que para 2030 todas las personas vivan con paz y prosperidad.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

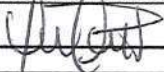
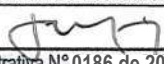
Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 4 de 29

En este contexto, el plan de comunicaciones se convierte en una herramienta clave para fortalecer la transparencia, fomentar la participación ciudadana y facilitar la comprensión de estos compromisos. Además, reconoce que la creatividad, el conocimiento, la tecnología y los recursos de toda la sociedad son esenciales para alcanzar los ODS, especialmente el ODS 6: Agua limpia y saneamiento y el ODS 13: Acción por el clima, que están directamente relacionados con la misión institucional de garantizar servicios públicos con calidad, sostenibilidad y equidad.

En este marco, se presenta el Plan Estratégico de Comunicaciones, con su correspondiente política para facilitar el acceso a la información por los diferentes canales con los que cuenta la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 5 de 29

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P. 2024-2027

2.1 Misión

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito **EMPITALITO E.S.P.**, promueve el desarrollo regional sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región Surcolombiana, mediante la operación, mantenimiento y optimización del suministro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, con criterios de competitividad, eficiencia y sostenibilidad, comprometidos con la responsabilidad social corporativa, la preservación del ambiente y satisfacción a la comunidad y demás partes interesadas.

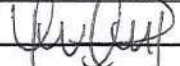
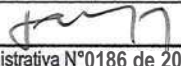
2.2. Visión

EMPITALITO E.S.P para el 2040; será la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios más importante y rentable de toda la región Surcolombiana con desarrollo económico y sostenible, que estará en el tiempo garantizando con las estrategias y nuevos negocios, la infraestructura acorde y mejoría de servicios públicos, para incrementar la productividad y competitividad del municipio de Pitalito, como eje del desarrollo agroindustrial y turístico del sur de Colombia.

2.3. Principios institucionales

- **RESPONSABILIDAD:** Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de EMPITALITO E.S.P., en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa, en el reglamento interno de trabajo y en el código de ética encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es la condición de trabajo utilizada por EMPITALITO E.S.P. que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo, generando buenos resultados en las tareas asignadas.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes Cargo: Profesional Comunicación Social Firma: 	Revisó: James Antonio Ramírez López Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

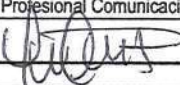

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 6 de 29

- **EFICACIA Y EFICIENCIA:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado públicos a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es un comportamiento pilar en EMPITALITO E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- **LIDERAZGO:** Estamos comprometidos en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando resultados exitosos.
- **CREATIVIDAD:** Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales a los problemas.
- **EXCELENCIA:** Perseguimos incansablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

2.4. Propósito Fundamental del Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027 “El Gobierno de la Gente”

Cimentar una conciencia colectiva que nos impulse hacia el bien común, dejando de lado las diferencias y uniéndonos en torno a un objetivo: el progreso de nuestro Municipio y de nuestras gentes. Debemos fomentar un sentimiento de respeto, tolerancia y respeto hacia nuestro hogar, reconociendo, valorando y protegiendo nuestro patrimonio cultural, ambiental y social.

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (408) 8340012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co

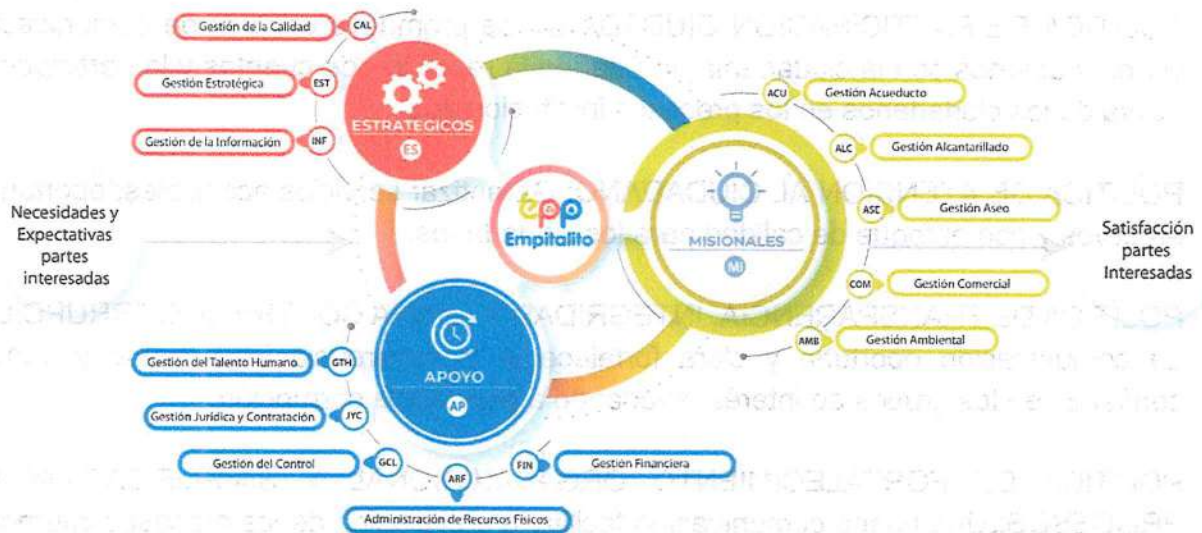


www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES. EST. DA. 10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 7 de 29

2.5. Mapa de procesos EMPITALITO E.S.P.

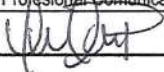
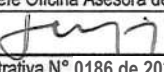
MAPA DE PROCESOS



3. ESTRUCTURA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	GESTIÓN DE MEDIOS	PLAN DE MEDIOS
			GESTIÓN DE LA NOTICIA
		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CORPORATIVA	CONTENIDOS EN MEDIOS DIGITALES
			FLUJOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 8 de 29

3.1. ¿Qué es Gestión de las Comunicaciones?

Es un proceso estratégico dentro de la dimensión de Gestión del Conocimiento y es transversal al cumplimiento de las siguientes políticas:

POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA: se promueve canales de comunicación claros y abiertos con la ciudadanía, facilitando la rendición de cuentas y la participación activa de los ciudadanos en los procesos institucionales.

POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO: Garantizar servicios accesibles, oportunos, efectivos y con enfoque de calidad para los ciudadanos.

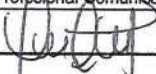
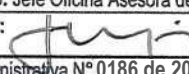
POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: La comunicación oportuna y clara fortalece la transparencia institucional y genera confianza en los grupos de interés, ayudando a prevenir la corrupción.

POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS: Una buena comunicación facilita la articulación de los procesos internos y el conocimiento de los procedimientos y cambios organizacionales por parte de todos los funcionarios.

POLÍTICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL: Debe estar alineado con los objetivos institucionales, siendo una herramienta clave para socializar planes, programas y resultados.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN: Promover la creación, uso, intercambio, sistematización y preservación del conocimiento para generar valor público y fomentar la innovación en las entidades.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramirez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 9 de 29

3.2. Objetivo Proceso Gestión de la Comunicación

Comunicar, difundir y ejecutar estrategias integrales, para dar a conocer al público interno y externo la gestión administrativa, eventos y/o actividades que se desarrollan en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P.

3.3. Alcance Proceso Gestión de la Comunicación

Inicia con la planeación estratégica de comunicaciones y finaliza con la difusión de la gestión administrativa, eventos y/o actividades de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P.

3.4. Procedimientos

• Procedimiento Plan de Medios

Objetivo: Establecer las directrices para la elaboración del plan de medios con el fin de estructurar la información para el desarrollo de estrategias que cumplan con el objetivo de comunicación y optimización de los recursos de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P.

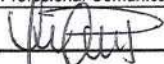
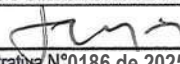
• Procedimiento Gestión de la Noticia

Objetivo: Dar a conocer los planes, programas, proyectos y/o actividades que se adelantan en las Empresas Públicas de Pitalito, a través de los diferentes medios de comunicación, de tal forma que lleguen a la opinión pública.

• Procedimiento Contenidos en Medios Digitales

Objetivo: Definir los lineamientos de la información generada por el profesional en comunicación de EMPITALITO E.S.P., a través de los medios digitales propios de la Alcaldía, de tal forma que lleguen a la opinión pública con los estándares definidos.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	



Carrera 2# 20^a - 113 B/ Sucre Norte

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 10 de 29

• **Procedimiento Flujos de Comunicación Interna**

Objetivo: Establecer los lineamientos para una comunicación interna asertiva entre los funcionarios de EMPITALITO E.S.P., de acuerdo a una las funciones misionales de la empresa, afianzando la imagen institucional.

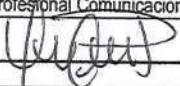
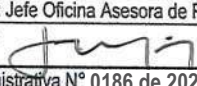
4. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Pese a que el proceso de gestión de las comunicaciones es un proceso estratégico transversal no se encuentra caracterizado y documentado. No obstante, existe una identidad gráfica corporativa definida. Por otra parte, el equipo de apoyo carece de elementos necesarios para su desarrollo tanto en el talento humano como en las herramientas físicas.

Del mismo modo, se presenta un panorama favorable para el logro de objetivos estratégicos comunicacionales, gracias a las oportunidades que se presentan en el entorno, como la posición privilegiada de las Empresas Públicas de Pitalito como referente en la subregión; las oportunidades de desarrollo de productos comunicacionales a partir de las nuevas plataformas virtuales de comunicación y colaboración; las posibilidades de potenciar el tráfico del ecosistema digital institucional con el uso de herramientas de pauta en redes sociales; y la posibilidad de mejorar el impacto de la comunicación con el desarrollo de estrategias conjuntas con la Administración Municipal.

También se presentan una serie de debilidades, como la informalidad de la dependencia en la estructura orgánica y administrativa; la ausencia en la planta de personal del líder del proceso; la incertidumbre en la vinculación del personal de apoyo al proceso; se carece de un proceso de inducción, acompañamiento y capacitación permanente al personal de apoyo al proceso; no se cuenta con personal de apoyo para desarrollar el proceso de flujos de comunicación interna, que atienda el sentido de pertenencia poco desarrollado en los colaboradores y funcionarios de la empresa; la incertidumbre en la asignación de recursos financieros para el funcionamiento del proceso y el desarrollo de sus planes; y la carencia de equipos tecnológicos propios EMPITALITO E.S.P. para la

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramirez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (408) 8340012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 11 de 29

realización de contenidos multimedia y la conservación de los proyectos relacionados en la memoria institucional.

Se evidencian también amenazas al proceso, como percepción negativa de la empresa por la recordación de los laboyanos frente a vigencias y administraciones pasadas e inestabilidad de las relaciones con los medios de comunicación (motivado por la incertidumbre en la pauta comercial).

5. PÚBLICO OBJETIVO

El término de Público Objetivo se refiere a aquellas personas o grupo de personas que se ven afectados (entendido no solo desde la parte negativa) o se podrían ver afectados por las decisiones de una organización.

En nuestro caso, las Empresas Públicas de Pitalito EMPITALITO E.S.P. llegar a tener muchos grupos de interés y con cada uno en diferente nivel de involucración o compromiso. Por ende, es importante establecer las vías de diálogo con cada uno de ellos. Es importante establecer a quién va dirigida la comunicación, ya que definir cuál o cuáles son los destinatarios o grupos de destinatarios, nos permite establecer con exactitud el cómo y por qué medio emitirlo, centrando nuestros esfuerzos comunicativos.

- **Público interno:** funcionarios de planta, contratistas, integrantes junta directiva y pasantes.

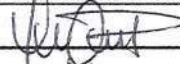
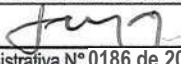
- **Público Externo:** medios masivos de comunicación y comunidad en general.

El diálogo constante con nuestros grupos de interés, nos dan señales para poder generar ideas de mejora.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

Considerando que la comunicación organizacional orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad, para la clara identificación de los objetivos,

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (408) 8340012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 12 de 29

estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca la función de la entidad.

Destinada a los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALIO E.S.P. se dirige hacia el establecimiento de un clima social favorable que refuerza en el público interno la sensación de seguridad y status.

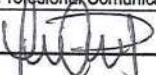
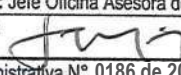
Este elemento deberá verse reflejado en los siguientes aspectos:

- Receptividad, dado que es la disponibilidad de atender a la comunidad, permitiendo que su sentir, inquietudes, sugerencias, se constituyan en insumos para la formulación de los planes, programas y proyectos de interés general de la Administración.
- Servicio, se debe reflejar en la actitud que tiene la Institución con sus grupos de interés en términos de cordialidad, responsabilidad, sencillez, actitud de servicio, de tal forma que se convierta en un comportamiento cotidiano de cada uno de los servidores públicos en todos los niveles.
- Fortalecimiento del trabajo en equipo, como estrategia central que contribuye al logro de un trabajo participativo para el mejoramiento de los procesos y la inclusión en la toma de decisiones.

En consideración a lo anterior, la Comunicación Organizacional estará orientada a la construcción de su imagen institucional, identificando, recopilando y realizando seguimiento a la información y propiciando relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la entidad.

La estrategia estará enmarcada en una serie de elecciones que permitirán ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo comunicativo, un sello personal de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito, en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como humanos. Por tanto, se debe siempre propender por:

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (408) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO:ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN:1
		PAGINA: 13 de 29

- * La pertenencia de los valores y la identidad.
- * La calidad en el servicio.
- * Los ambientes sanos de trabajo.
- * El sentido de pertenencia de los trabajadores.

En este sentido, la propuesta estratégica para abordar la Comunicación Interna se centra en el programa que se realiza a partir de procesos integrales. Los canales internos de comunicación con que se cuenta en la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO E.S.P. y de los cuales se debe apropiarse cada servidor público que labore en ella, son:

- **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 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.

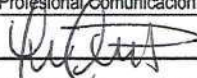
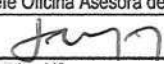
La información en las carteleras debe ser rotada al menos cada quince días o cuando se genere nueva información.

- **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.

- **Circulares**

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes Cargo: Profesional Comunicación Social Firma: 	Revisó: James Antonio Ramírez López Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20^a - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 14 de 29

A través de este documento se imparten Instrucciones de la empresa 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.

- **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.

- **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.

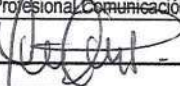
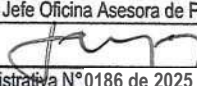
- **Espacios de participación**

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.

- **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.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramirez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 15 de 29

- **Comités**

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.

- **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.


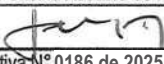
- **Sistema de Gestión Documental – ORFEO**

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.

- **Inducción a personal**

Espacio donde se comparte al personal nuevo independientemente de su tipo de contratación la información general del funcionamiento de las Empresas Públicas de Pitalito.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes Cargo: Profesional Comunicación Social Firma: 	Revisó: James Antonio Ramírez López Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (408) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 16 de 29

- **Reinducción Institucional**

Cada 2 años se realiza reinducción con el personal de las Empresas Públicas de Pitalito, con el fin que se actualicen sobre temas de procesos internos.

7. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

La comunicación a partir de su desarrollo en las organizaciones ha cambiado de funciones y cada vez se piensa en un sentido integral y estratégico. Es así que busca la articulación de todos los agentes que comunican, la coherencia entre lo que se hace y se dice y, en especial, busca darles un puesto importante a los públicos como actores activos y críticos respecto a lo que es la organización.

Comunicar e informar a los grupos de interés y opinión pública las decisiones, avances, gestiones y actividades es uno de los objetivos no solo en cabeza de la oficina de comunicaciones, sino de todos los integrantes de las Empresas Públicas de Pitalito.

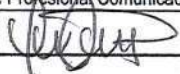
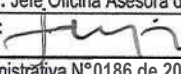
Los canales de comunicación destinados a los públicos externos con que se cuenta en las Empresas Públicas de Pitalito y de los cuales se debe apropiar cada servidor público que labore en ella, son:

- **Correo Electrónico Institucional**

En cada una de las áreas se cuenta con un correo institucional, con el fin que este sea usado para las comunicaciones formales tanto al interior de la administración, como hacia fuera de esta. Determinado personal de cada secretaría u oficina, tiene acceso a la clave, de tal forma que en este medio quede registrada la información y no se pierda el histórico de trabajo realizado.

- **Redes Sociales**

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (408) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 17 de 29

EMPITALITO E.S.P. cuenta con un ecosistema digital en la que se desarrolla una estrategia que busca conseguir tráfico de calidad y mayor alcance de los contenidos emitidos, que permita realizar una analítica de posicionamiento en tiempo real. Para lo anterior se hace uso de cuentas en las principales redes de microblogging, como lo son Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, en las que diariamente se postean contenidos relacionados con las noticias, campañas institucionales e información en general de la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria, actualizada, accesible y comprensible generada desde la oficina de comunicaciones, con la información emitida desde todas secretarías u oficinas anexas al despacho.

- Facebook: <https://www.facebook.com/EmpitalitoE.S.P>
- Instagram: <https://www.instagram.com/empitalitoesp/>
- Twitter: <https://x.com/EmpitalitoESP>
- Youtube: <https://www.youtube.com/@empitalitoesp>

- Página Web

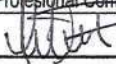
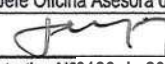
EMPITALITO cuenta con una página web, cuyo dominio es <https://empitalito.gov.co/es/> y su objetivo es facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la administración pública, haciendo uso de medios digitales, mediante la implementación de un estándar de Servicios Ciudadanos Digitales.

- **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.

- **Sistema de Atención al Ciudadano SAC.**

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes Cargo: Profesional Comunicación Social Firma: 	Revisó: James Antonio Ramírez López Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 18 de 29

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.

- **Buzón de sugerencias**

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.

- **Correo institucional**

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

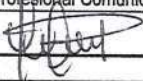

- **Factura**

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.

- **Línea telefónica**

Las consultas por parte de los usuarios o la comunidad en general se realizan a través del número telefónico (+57) 321 250 0475. Este deberá ser respondido en

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 19 de 29

la mayor brevedad posible con amabilidad y teniendo en cuenta el lema institucional.

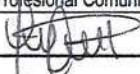
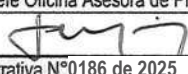
- **Comunicados Oficiales (Oficios)**

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.

8. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Procedimiento	Objetivo	Actividad	Meta
Plan de Medios	Establecer las directrices para la elaboración del plan de medios con el fin de estructurar la información para el desarrollo de estrategias que cumplan con el objetivo de comunicación y optimización de los recursos de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito.	Revisión medios de comunicación, elaboración y socialización de la propuesta de plan de medios y aprobación ante gerencia.	Propuesta de Plan de medios socializada y aprobada para la vigencia 2025
		Contratación y ejecución del plan de medios.	<p>2025</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuñas radiales de 30 segundos con contenido informativo de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito en emisora con cobertura local, frecuencia FM, en horario noticioso de

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CÓDIGO: ES.EST.DA.10

APROBADO: 15/07/2025

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES
2025-2027

VERSIÓN: 1

PAGINA: 20 de 29

6:00 a 8:00 a.m y/o de 12:00 a 2:00 p.m. De lunes a viernes.

- Emisión de microprogramas a través de emisora con cobertura local de frecuente FM en horario noticioso de 7:00 a 8:00 a.m. De lunes a viernes.
- Cuñas de 30 segundos en programación general de lunes a viernes en emisora con cobertura local, frecuencia FM
- Grabación, producción y posproducción de audios institucionales con duración de 30 segundos (voz institucional).
- Elaboración y publicación de contenido (notas, videos y asistencia a ruedas de prensa) alusivo a las gestiones, acciones e información destacada de las Empresas Públicas de Pitalito E.S.P. a través de medios de comunicación digital que tenga incidencia en el Municipio de Pitalito (se requieren cómo mínimo diez medios de comunicación para el cumplimiento de este item)
- Transmisión y realización de notas periodísticas en medios de televisión local alusivo a las gestiones, acciones e información destacada de las Empresas Públicas de Pitalito E.S.P.
- Profesional en comunicación social y periodismo, personal natural de perfil profesional para que sea éste el enlace directo entre las Empresas Públicas de Pitalito E.S.P. y el contratista a cargo, contribuyendo a la masificación de los proyectos y la inversión de recursos

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma:	Firma:

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte



+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475



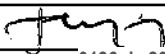
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

			públicos en el Valle de Laboyos, en los medios de comunicación masivos como radio, prensa escrita, televisión y medios digitales.
		Seguimiento al plan de medios	Seguimientos mes a mes realizados durante la ejecución de los diferentes planes de medios en lo corrido del 2025 a 2027, esto deberá quedar registrado en el formato APJYC-F048 (INFORME DE SUPERVISIÓN MENSUAL) / presentación de los informes de supervisión.
Flujos de la comunicación Interna	Establecer los lineamientos para una comunicación interna asertiva entre los funcionarios de la Alcaldía, de acuerdo con una las funciones misionales de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito afianzando la imagen institucional.	Publicación de la información de interés interno, que se produce desde la oficina de prensa a través de las redes sociales y página web oficial.	*Actualización semanal de la información durante el 2025. *Actualización semanal de la información durante el 2026. * Actualización semanal de la información durante el 2027.
		Dar a conocer las estrategias y lineamientos de comunicación al personal de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito.	*Participación en (2) procesos de capacitación a los funcionarios y contratistas de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito en el 2025. *Participación en (1) proceso de capacitación a los funcionarios y contratistas de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito en el 2026. *Participación en (1) proceso de capacitación a los funcionarios y contratistas de las Empresas de Servicios Públicos de Pitalito en el 2027.
		Socializar el plan estratégico de comunicaciones	Socializar el plan de comunicaciones año tras año, es decir 2025, 2026 y 2027 acorde a sus respectivas actualizaciones.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

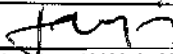
Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma:	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 22 de 29

		al Comité Directivo Técnico.	
		Actualización y verificación de la información publicada en las carteleras internas de EMPITALITO.	Revisión mensual a partir de 2025 (dejar evidencia fotográfica)
		Brindar a los jefes y directivos de áreas herramientas para desarrollar habilidades comunicacionales como parte de su rol en EMPITALITO.	Brindar asesorías periódicas cuando sea requerido o se evidencia la necesidad de la misma en de 2025 a 2027- (1 semestral.)
Contenidos en Medios Digitales	Definir los lineamientos de la información generada desde el proceso de comunicaciones, a través de los medios digitales propios de EMPITALITO, de tal forma que lleguen a la opinión pública con los estándares definidos.	Generar contenidos multimedia para alimentar la estrategia digital, en función a las diferentes gestiones y/o actividades que se llevan a cabo en cada una de las áreas.	<ul style="list-style-type: none"> (48) contenidos semestrales para un total de (288) contenidos en el 2025 a 2027.
		Postear los contenidos realizados en el ecosistema digital institucional.	Permanentemente. <ul style="list-style-type: none"> (240) contenidos anuales.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma:	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N°0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 23 de 29

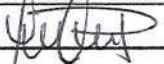
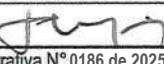
		Seguimiento de la analítica del ecosistema digital para el desarrollo de las tácticas de posicionamiento.	Mensual.
Gestión de la Noticia	Dar a conocer los planes, programas, proyectos y/o actividades que se adelantan en EMPITALITO, a través de los diferentes medios de comunicación, de tal forma que lleguen a la opinión pública.	Elaborar, publicar y monitorear las noticias emitidas por EMPITALITO.	Permanentemente.
		Promover y coordinar ruedas de Prensa, con los medios de comunicación con el fin de difundir los comunicados de EMPITALITO.	Circunstancial, tentativamente 1 al mes.

9. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

El proceso comunicativo tiene un carácter transversal e integrador por cuanto involucra a todos los niveles y procesos de la organización, garantizando espacios de participación que contribuyan a mejorar las interacciones comunicativas con los diferentes públicos. De tal forma, que todas las dependencias generen mensajes unificados y coherentes con la misión y la visión institucional, que promuevan la planeación, gestión de la calidad y la transparencia en el cumplimiento de su misionalidad.

Para la adecuada gestión de la comunicación y los flujos de información entre los funcionarios y los grupos de interés en las Empresas Públicas de Pitalito, se hace fundamental la implementación de esta política de comunicaciones, convirtiéndose en una directriz de cumplimiento responsable y que busca el beneficio colectivo.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8340012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 24 de 29

La institución declara su compromiso con la Política de Comunicaciones, la cual deberá ser de obligatorio cumplimiento en cada una de las acciones propuestas por los procesos en sus planes estratégicos, en el fortalecimiento de la comunicación interna y externa, en el buen uso de los canales de comunicación, en el manejo de la imagen institucional, en la atención brindada a los usuarios y la información masiva de carácter oficial, bajo los parámetros establecidos por la oficina de comunicaciones, que en conjunto mantiene las buenas relaciones con los grupos de interés y contribuyen la imagen positiva que se debe proyectar de las Empresas Públicas de Pitalito.

9.1. Marco de Actuación de La Política de Comunicaciones

Con el propósito de velar por el cumplimiento de la Política de Comunicaciones de las Empresas Públicas de Pitalito, establece:

Asegurar el desarrollo del plan estratégico de comunicaciones, para la correcta gestión de las comunicaciones, contribuyendo a conservar e informar a la comunidad de Pitalito en general.


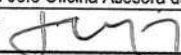
2. Mantener una relación constante y asertiva con los grupos de interés, a través de las diferentes estrategias de Comunicación.

3. Velar por la seguridad y buen uso de los datos personales de los ciudadanos, a su vez de otras bases de datos utilizadas para la difusión de información, respetando las medidas de protección establecidas.

4. Establecer en las acciones y planes de comunicación mensajes claros y alineados con los objetivos estratégicos, que son enviados a los diferentes grupos de interés.

5. El líder del proceso de comunicaciones o su delegado es el encargado de la realización de los boletines de prensa y de toda la información que se publique en los diferentes medios de comunicación con que cuenta las Empresas Públicas de Pitalito.

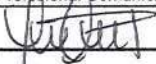
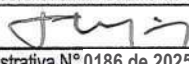
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes Cargo: Profesional Comunicación Social Firma: 	Revisó: James Antonio Ramírez López Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 25 de 29

6. Cumplir los lineamientos establecidos en los manuales, instructivos y protocolos de uso de los canales de comunicación y manejo de información para: gestión de la noticia, administración de los contenidos digitales, canales de comunicación interna y externa.
7. Es de estricto cumplimiento que los funcionarios públicos sin importar su modelo de contratación porten el carné que los identifica como trabajadores de las Empresas Públicas de Pitalito.
8. Generar espacios de diálogo entre las jefaturas y directivos de las Empresas Públicas de Pitalito, para fortalecer la comunicación, el sentido de pertenencia y el adecuado cumplimiento de las labores diarias.
9. Asegurar que los flujos de comunicación sean de forma descendente, ascendente, horizontal, participativa y flexible, clara, precisa, oportuna, permanente y coordinada.
10. Fomentar el uso adecuado de los medios internos de comunicación.
11. Los contenidos a publicar en todos los medios internos y externos deberán estar debidamente aprobados por los jefes, directivos y/o delegados asignados responsables de enviar la información al encargado (a) del proceso de comunicaciones de las Empresas Públicas de Pitalito.
12. Preservar la imagen institucional, teniendo en cuenta el Protocolo y Reglamento Interno de Trabajo de las Empresas Públicas de Pitalito.
13. Brindar una atención al usuario basada en los Principios y Valores de la empresa consignados en el código de integridad.
14. Respetar la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos.
15. Establecer una comunicación interna adecuada que garantice la recepción de información a todos los procesos.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 26 de 29

16. La Oficina de Comunicaciones o el designado para el desarrollo de actividades de comunicación institucional podrá solicitar a otras dependencias de la entidad u otras entidades, información necesaria para la producción de los contenidos de las noticias.

17. Generar espacios de diálogo con los medios de comunicación, brindando una respuesta e información oportuna, frente a los temas de interés público.

18. Dar un tratamiento oportuno de las Preguntas, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) recibidas a través de los diferentes canales de comunicación a su alcance y direccionarlas al proceso de Atención del Usuario.

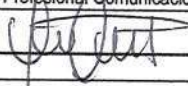
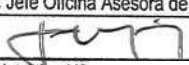
19. Todas las áreas deberán utilizar el mismo slogan y logos que se hayan dispuesto para las Empresas Públicas de Pitalito y utilizará las mismas plantillas, no solo en las comunicaciones que se originan al interior de la entidad, sino también de todos aquellos elementos o herramientas hacia fuera de la institución como pasacalles, afiches, pendones, material audiovisual, entre otros y se regirá por el manual de identidad corporativa.

20. La Oficina de Comunicaciones brindará apoyo a todas las jefaturas y áreas de las Empresas Públicas de Pitalito en la definición de piezas tanto digitales como impresas que se deban producir, características de las mismas y elaboración del diseño, teniendo en cuenta los objetivos institucionales con miras a fortalecer el Plan Estratégico EMPITALITO VIVE 2020-2040 y al Plan Institucional 2025, 2026 y 2027.

21. La Empresa de Servicios Públicos de Pitalito propiciará los mecanismos que permitan difundir la información producida por todas las áreas (información secundaria), tales como comunicaciones oficiales, circulares, entre otras.

22. La oficina de comunicaciones tiene el deber de participar en los procesos de reinducción, con el fin de compartir la información.

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	APROBADO: 15/07/2025
		VERSIÓN: 1
		PAGINA: 27 de 29

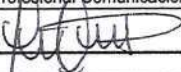
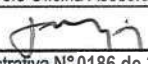
10. REGISTROS QUE SE GENERAN

- Seguimiento a noticias medios digitales

SEGUIMIENTO A NOTICIAS EN MEDIOS DIGITALES PLAN DE MEDIOS EMPITALITO 2025				
FECHA	NOTICIA	NOTICIAS EMITIDAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	MEDIO	LINK DE LA PUBLICACIÓN

- Manual de identidad
- Matriz de Comunicaciones Interna y Externa

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20° - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co




www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.		CÓDIGO: ES.EST.DA.10
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027		APROBADO: 15/07/2025
			VERSIÓN: 1
			PAGINA: 28 de 29

11. INDICADORES

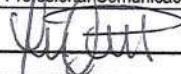
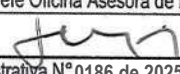
- Cumplimiento plan estratégico

	CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO:	VERSIÓN:01	FECHA: 29/05/2025
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Objetivo del indicador	Verificar el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan estratégico de comunicaciones	Formula para su cálculo	(No. De actividades realizadas/ No total actividades establecidas)* 100
Aspectos metodológicos	Se tienen en cuenta las actividades establecidas en el plan estratégico de comunicaciones para el periodo de medición	Unidad de medida	Porcentaje
Fuente de los datos	Plan Estratégico de Comunicaciones	Periodicidad / Fechas de medición	Semestral
Responsable de generar el indicador	Líder del proceso de comunicaciones	Rangos de evaluación	BUENO: 80 a 100% REGULAR: 79 a 50 % MALO: Menos de 49%
Línea de base	78,00%	Meta	80%

- Alcance de la noticia

	ALCANCE DE LA NOTICIA		
	CÓDIGO:	VERSIÓN:01	FECHA: 29/05/2025
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Objetivo del indicador	Medir el alcance que tienen las publicaciones de la pagina de facebook oficial de EMPITALITO E.S.P.	Formula para su cálculo	(Métrica de alcance de las publicaciones al mes/ Meta de alcance)* 100
Aspectos metodológicos	Para la medición de este indicador se tiene en cuenta las estadísticas arrojadas por facebook en el número total del alcance de las publicaciones en el periodo de tiempo establecido.	Unidad de medida	Número
Fuente de los datos	Estadísticas de facebook	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual
Responsable de generar el indicador	Profesional de apoyo de comunicaciones	Rangos de evaluación	BUENO : Más de 280.000 REGULAR: 100.000 - 279.000 MALO: Menos de 100.000
Línea de base	5.000 alcance	Meta	15.000 alcance

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramirez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 

Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.DA.10
		APROBADO: 15/07/2025
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2025-2027	VERSIÓN: 1
		PAGINA: 29 de 29

12. CONTROL DE CAMBIOS

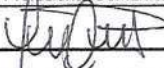
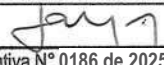
VERSIÓN N°.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	21/12/2018	Creación del Plan de medios
2	21/12/2021	Actualización del Plan de medios
3	31/01/2023	Actualización del Plan de medios
4	20/02/2024	Actualización del Plan de comunicaciones
5	22/01/2025	Actualización del Plan estratégico de comunicaciones

13. APROBACIÓN

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Lina Pantevez Yepes	James Antonio Ramírez López	Carolina Calderón Valderrama
Cargo	Profesional Comunicación Social	Jefe Oficina Asesora Planeación y Proyectos	Gerente


CAROLINA CALDERON VALDERRAMA
 GERENTE

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Lina Pantevez Yepes	Revisó: James Antonio Ramírez López
Cargo: Profesional Comunicación Social	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyecto
Firma: 	Firma: 
Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0186 de 2025	



Carrera 2# 20ª - 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

