

Personería Municipal de Itagüí
Área de Comunicaciones

PLAN DE COMUNICACIONES

Actualización 2025

Documento institucional

Itagüí, Antioquia

Diciembre de 2025

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21
contactenos@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





CONTENIDO

Contenido	2
Presentación	3
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Antecedentes	7
Alcance	9
Tipo de Público	10
Medios de Comunicación	10
Medios Internos	10
Medios Externos	11
Comunicación Organizacional:	11
Comunicación Externa	14
Público Objetivo Externo	16
Público Objetivo Interno	18
Diagnóstico Interno	19
Diagnóstico Externo	19
Estrategias del Plan de Comunicaciones	21
Política de Comunicaciones	27
Fechas Conmemorativas Institucionalizadas	30



PRESENTACIÓN

La Personería de Itagüí, como garante de los derechos humanos y el control preventivo en el municipio, reconoce la comunicación como una herramienta estratégica para fortalecer la confianza ciudadana, promover la transparencia y consolidar una cultura institucional basada en el respeto y la inclusión. Este plan de comunicaciones orienta nuestras acciones hacia un diálogo cercano y efectivo con la comunidad, asegurando que cada mensaje refleje nuestro compromiso con la defensa, garantía y promoción de los derechos, y que cada canal se convierta en un puente de participación y servicio público digno.

En el marco del Plan Estratégico Institucional (2025 - 2028), aprobado mediante Resolución 169 del 20 de diciembre de 2024, que modifica la Resolución 005 del 13 de enero de 2023; reconoce la gestión de la comunicación como un proceso estratégico en el mapa institucional, buscando el fortalecimiento de la imagen institucional y el posicionamiento de la Personería.

La ejecución de las directrices, objetivos, estrategias y proyectos definidos en el PEI exige evaluar la transversalidad comunicacional, vinculada a la misión, visión, valores y principios éticos de la entidad. La comunicación pública, entendida como un proceso permanente, debe desarrollarse con profesionalismo y respeto hacia la comunidad, utilizando medios participativos e incluyentes que aseguren el acceso universal. La participación se fomenta mediante vínculos comunicativos sólidos entre la entidad y los ciudadanos, apoyados en formas innovadoras que faciliten una interacción oportuna, sencilla y cercana.



La mayoría de los proyectos de la entidad están estrechamente ligados al componente comunicacional, el cual se articula con las estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incluyendo la política de Gobierno Digital. Este enfoque busca que la oferta institucional sea conocida y accesible para todos los actores sociales, reconociendo la diversidad de edades, niveles económicos y culturales. Al mismo tiempo, la comunicación se convierte en un puente para promover escenarios de participación ciudadana en la toma de decisiones y espacios de interacción directa con la comunidad, mientras la tecnología se orienta a responder las necesidades del entorno y aportar a la generación de valor público.

Con este propósito, se han establecido canales de comunicación internos y externos que permiten difundir el Plan Estratégico Institucional y las actividades de distintas dependencias promoviendo y visibilizando las funciones propias de este ente de control.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Consolidar el proceso comunicativo institucional de la Personería Municipal de Itagüí como una dinámica estratégica y transversal, alineada con los objetivos misionales y sustentada en principios de transparencia, publicidad, eficacia, responsabilidad y participación ciudadana. Esta consolidación incluye la difusión oportuna, pertinente y multiformato de las acciones institucionales, fortaleciendo el vínculo entre la entidad y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Posicionar a la Personería de Itagüí como garante visible y cercano de los derechos fundamentales y los derechos humanos, mediante estrategias de comunicación que fortalezcan la confianza de nuestra comunidad, destaquen su gestión y consoliden su imagen institucional.
2. Integrar las estrategias de comunicación institucional con la caracterización de usuarios, la planeación institucional, la política de gobierno digital y el direccionamiento del MIPG, para orientar la producción de contenidos, la segmentación de públicos, el uso de canales digitales y la medición de impacto, garantizando coherencia, efectividad y enfoque de derechos.
3. Potenciar el vínculo de la Personería de Itagüí con sus públicos específicos y partes interesadas, mediante estrategias de comunicación dirigidas a actores como los servidores públicos, veedores ciudadanos, la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas, personeros estudiantiles, y otros grupos



sociales, promoviendo la participación activa, el reconocimiento mutuo y la apropiación institucional.

4. Impulsar la transparencia institucional mediante estrategias de comunicación que divulguen de forma clara y accesible el informe de gestión, la rendición de cuentas y las políticas de gobierno digital, en articulación con los procesos internos de planeación.
5. Fortalecer la comunicación interna de la Personería Municipal de Itagüí para fomentar el sentido de pertenencia, la articulación entre equipos y la apropiación de valores éticos, fundamentales, mediante mensajes claros, motivadores y espacios de interacción.





ANTECEDENTES

La Personería Municipal de Itagüí, como organismo de vigilancia y control de carácter independiente, cumple funciones constitucionales y legales relacionadas con la promoción, divulgación y defensa de los derechos humanos, los derechos colectivos y del ambiente. Asimismo, ejerce el ministerio público en las actuaciones penales y de familia, vela por la moralidad y la eficiencia administrativa, promueve la paz y la reconciliación, y protege el interés público a través de estrategias y acciones que fortalecen el ejercicio de la función pública y el servicio a la comunidad.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017, constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional. Este modelo, compuesto por siete dimensiones y diecinueve políticas de gestión y desempeño, se monitorea a través del Formulario único de Avances en la Gestión (FURAG) y orienta a las entidades hacia la calidad, la integridad y la eficiencia en el servicio público.

La comunicación organizacional e informativa se enmarca dentro de las políticas del MIPG relacionadas con transparencia, servicio al usuario, participación ciudadana y gobierno digital. En este sentido, la **Ley 1712 de 2014**, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, establece que toda información en custodia de un sujeto obligado es pública, salvo disposición constitucional o legal en contrario, Esta norma consagra el principio de divulgación proactiva, que obliga a las entidades a publicar y difundir información de manera rutinaria, actualizada, accesible y comprensible.

La Política de Gobierno Digital, también parte del MIPG, busca fortalecer la relación Estado – Ciudadano mediante el uso estratégico de las TIC, mejorando la prestación de servicios, promoviendo la confianza institucional y contribuyendo a la transformación digital de los entes estatales.

Las entidades públicas, incluidas las personerías municipales, están llamadas a implementar estas políticas de manera articulada. La comunicación estratégica de nuestra entidad está llamada entonces a garantizar la transparencia activa, la rendición de cuentas, fomentar la adecuada atención y el servicio a los usuarios, motivar la participación ciudadana y encaminar la entidad hacia la transformación digital y sus retos,

En este contexto, la Personería Municipal de Itagüí reconoce la necesidad de actualizar su Plan de Comunicaciones para alinearlo con los marcos normativos vigentes, con las mejores prácticas para ejercer la comunicación pública y con las expectativas de los itagüiseños en un entorno multicanal y digitalizado. El presente plan busca institucionalizar la comunicación como eje estratégico y transversal, que apoye el cumplimiento de la misión institucional y fortalezca la confianza en la gestión que realiza nuestra entidad.





ENFOQUES ESTRATÉGICOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La gestión de la comunicación en la Personería de Itagüí se articula con los lineamientos nacionales de comunicación pública y la Estrategia de Comunicaciones de la Función Pública, que reconocen la comunicación como un proceso transversal y estratégico. Estos enfoques incluyen:

Comunicación organizacional: coherencia interna y articulación con la misión institucional

Comunicación informativa: divulgación proactiva y multicanal de la gestión pública

Rendición de Cuentas: espacios de transparencia y diálogo ciudadano

Interacción ciudadana: mecanismos de escucha activa y participación

Cultura de servicio público: relaciones basadas en respeto, amabilidad y disposición, fortaleciendo la confianza ciudadana.

ALCANCE

La Personería Municipal de Itagüí a través de este plan, precisa y direcciona las comunicaciones de la Entidad a través de la comunicación interna y comunicación externa, de conformidad con el modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incluyendo estrategias de trabajo, control, autorregulación, medición y mejora continua. De esta forma se busca al correcto manejo de la información al interior y exterior de la Personería, con el fin de promover la cultura organizacional y lograr el posicionamiento de la imagen. Para ejecutar exitosamente las actividades de cada una de las dimensiones que propone el plan para el área de comunicaciones se deben desarrollar diversas etapas dentro de la entidad, que incluyen la formulación, adopción, implementación y seguimiento del mismo.



TIPO DE PÚBLICO

Para la Personería de Itagüí los públicos serán personas a quienes estará dirigida la información, y serán definidos como internos y externos.

Público Interno: está conformado por las personas que laboran en la entidad (servidores públicos, funcionarios públicos, contratistas, pasantes o personal en formación).

Público Externo: estará conformado por la comunidad en general, organizaciones sociales y comunitarias, asociaciones, instituciones educativas públicas y privadas, familias de los servidores públicos y todas las personas que tengan alguna relación con la Personería Municipal.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Medios Internos

La comunicación interna procura colocar en interlocución a los servidores y la información por lo cual la Personería Municipal de Itagüí llegará a los servidores y contratistas a través de los siguientes medios:

- Carteleras
- Reuniones
- Spark
- Carpeta pública
- WhatsApp
- Correo electrónico



La utilización de estos medios debe facilitar la construcción y consolidación de la cultura organizacional, por diversos espacios de interlocución y de transmisión de mensajes.

Medios Externos

Los contenidos de los mensajes en medios externos deben ser claros y de lenguaje sencillo que no queden dudas en el mensaje a transmitir, no deben utilizarse tecnicismos, a menos que sea estrictamente necesario, en este caso debe explicar su significado inmediatamente después, al igual si se requieren utilizar siglas, los términos en idiomas extranjeros deben evitarse. El proceso inicia identificando la información a divulgar y la definición del modo de operación con medios de comunicación y redes sociales; luego, extiende con la construcción de las acciones a comunicar mediante la búsqueda, consolidación, desarrollo, producción, envío, acompañamiento y gestión de información a la comunidad.

Comunicación Organizacional:

La comunicación organizacional se encargará de utilizar diferentes canales comunicativos con el fin de divulgar internamente procesos por medio de mensajes claros y oportunos, además es fundamental para desarrollar procedimientos que generen espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional para así alcanzar los objetivos estratégicos que contribuyen a la formación de la identidad como parte de la cultura y el clima de la Personería Municipal de Itagüí.



Medios formales de comunicación:

SISGED (Sistema de Gestión Documental): herramienta institucional para la radicación y gestión documental interna, que asegura la formalidad, trazabilidad y conservación de la información oficial.

Circulares: Documentos oficiales para comunicar noticias, información o eventos de interés para la Personería Municipal de Itagüí.

Correo Electrónico: medio formal de comunicación interna y externa, con validez jurídica y administrativa, siempre que se gestione conforme las políticas de gestión documental.

Medios complementarios de comunicación:

Carteleras Internas: espacio interno destinado a la ubicación de información visual y escrita que se genera interna y externamente, de interés común. Estas carteleras se alimentan con información institucional, el Área de Comunicaciones velará por el estado y la efectividad de las carteleras, y estará alimentando y actualizando la información periódicamente.

Campañas de Comunicación Interna: diseñadas según las necesidades de cada dependencia, con mensajes oportunos, creativos y pedagógicos

Spark: (mensajero interno): parte del nuevo desarrollo tecnológico y permite interactuar entre los funcionarios permanentemente.



Grupo de WhatsApp Institucional: (comunicación interna): canal ágil y directo para compartir información relevante, notificaciones rápidas y mensajes de recordación, garantizando cobertura inmediata a todos los colaboradores.

Fondos de pantalla institucionales: recurso visual ocasional utilizado en equipos de cómputo para reforzar campañas, valores institucionales, y mensajes clave, asegurando recordación y coherencia comunicativa.

Encuesta satisfacción interna: instrumento que permite medir la percepción, impacto y efectividad de los mecanismos de comunicación, cuyos resultados orientan la toma de decisiones del área de comunicaciones.



COMUNICACIÓN EXTERNA

El Área de Comunicaciones tiene la responsabilidad de Informar y divulgar externamente con mensajes claros, precisos y respetuosos, siempre orientados al servicio de la comunidad y al fortalecimiento de la imagen institucional. Cada mensaje debe responder al compromiso de garantizar que la ciudadanía conozca, de manera transparente y comprensible, las acciones que adelanta la entidad en defensa, garantía y promoción de los derechos humanos.

La comunicación externa constituye un eje estratégico para proyectar a la Personería como un organismo confiable y cercano. A través de medios de comunicación masiva y estrategias multicanal, se difunden los pronunciamientos del Personero Municipal, los resultados de la gestión institucional, los mecanismos dispuestos para la protección de los derechos, la participación ciudadana y los procesos pedagógicos, así como el portafolio de servicios que brinda la entidad. Para cumplir con esta labor, se utilizan diversos medios de comunicación externa, entre ellos:

Medios audiovisuales: producción de material fílmico (videos) con fines educativos, informativos e institucionales, que permiten explicar de manera clara y cercana los programas, servicios y acciones de la Personería.

Boletines de prensa: boletines con información precisa y concreta relacionada con hechos o sucesos noticiosos acontecidos o a realizarse por la Personería en el municipio de Itagüí, y que son enviados a los distintos periodistas a nivel regional.

Sede electrónica (portal institucional): espacio estratégico para la oferta de servicios, la divulgación de contenidos institucionales y el contacto directo con la comunidad. Permite el acceso permanente a información pública, informes y



mecanismos de participación, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información.

Correo Electrónico: canal formal para relacionamientos con usuarios externos.

Social Media: se cuenta con las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) a fin de compartir contenidos e interactuar con la comunidad. Además del canal de Youtube que permite compartir el contenido multimedia que produce la Entidad.

Informes de Gestión y Rendición de Cuentas: El Área de Comunicaciones apoya la elaboración y presentación de informes institucionales dirigidos a la comunidad y al Concejo Municipal, en cumplimiento de los deberes de transparencia y participación. Este proceso incluye el diseño de contenidos, la estructuración narrativa, el acompañamiento audiovisual y la preparación de prestaciones públicas que visibilizan los resultados de la gestión del Personero Municipal.

Encuestas a usuario externo:

La Personería Municipal de Itagüí aplica como herramienta clave las encuestas de percepción FEM-12, con el propósito de conocer la valoración ciudadana frente a los servicios ofrecidos. En particular, la pregunta número 2 indaga por los medios a través de los cuales la comunidad ha conocido la labor de la entidad. Según el informe de rendición de cuentas correspondiente al año 2025, el voz a voz se posiciona como el canal más significativo, con un 50,56% de respuestas; seguido por la atención presencial, con un 44,10%; y en tercer lugar, las redes sociales, con un 3,25%. Estos resultados se basan en una muestra total de 2.431 encuestas aplicadas.

El área de comunicaciones también hace uso del formato FGC-01 para desarrollar el diagnóstico inicial del plan de comunicaciones y como forma de verificar la efectividad de las estrategias implementadas.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21
contactenos@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



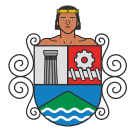


PÚBLICO OBJETIVO EXTERNO

La Personería Municipal de Itagüí es una institución defensora de los derechos humanos en el plano local, lo que permite una serie de intervenciones en los distintos sectores urbanos y rurales, según las proyecciones de población realizadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2025), el municipio de Itagüí cuenta con aproximadamente **301,428 habitantes**, de los cuales el 52.5% son mujeres y el 47.5% hombres¹, a esto se suma el hecho de que por su ubicación geográfica es un lugar de tránsito obligado hacia los municipios ubicados en el suroeste, para ingresar o salir de Medellín, capital del departamento de Antioquia. Su alta vocación comercial, industrial y de servicios, así como su densidad poblacional, hacen que a diario se genere un alto número de situaciones que requieren de la presencia de los funcionarios de las diferentes Delegaturas de la Entidad.

La Personería de Itagüí desarrolla sus acciones comunicacionales en un entorno diverso, donde confluyen distintos grupos poblacionales que requieren atención diferenciada. Entre ellos se encuentran la población víctima del conflicto armado, los servidores públicos, la comunidad educativa, los veedores ciudadanos y los líderes sociales. Asimismo, se incluyen la población privada de la libertad y los sectores vulnerables, como adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres cabeza de hogar, población LGBTIQ+ y niños y adolescentes. De igual manera, se reconoce la participación activa de las organizaciones comunitarias y de la ciudadanía en general, quienes constituyen el núcleo de la gestión institucional.

¹Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE Proyecciones de población por sexo y edad, municipios de Colombia DANE. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>



Diariamente, la entidad recibe a una población diversa que acude en busca de orientación, acompañamiento y garantía de derechos. Entre los usuarios se encuentran amas de casa, empleados, adultos mayores, trabajadores independientes, pensionados, personas en situación de desempleo, personas con discapacidad, habitantes de calle, estudiantes, madres cabeza de hogar, profesionales, entre otros. Esta pluralidad de perfiles evidencia la necesidad de una comunicación institucional clara, empática y segmentada, que responda a las condiciones sociales, educativas y culturales de quienes interactúan con la entidad.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2024 y septiembre de 2025, los servicios más requeridos por la ciudadanía ante la Personería de Itagüí fueron la interposición de acciones de tutela (22,16%), las asesorías relacionadas con el sistema de salud Savia Salud (12,22%) y las consultas en derecho civil (10,96%). Estas solicitudes reflejan una alta demanda de orientación jurídica en temas de protección de derechos fundamentales, acceso a servicios de salud y resolución de conflictos civiles; ello teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los residentes del municipio pertenecen a los estratos 0, 1, 2 y 3, donde se concentran las mayores necesidades básicas insatisfechas.

Según información que reposa en la Entidad y que hace parte del seguimiento que se viene realizando desde el proceso de atención al ciudadano, se ha podido establecer que los usuarios que más requieren los servicios de la Personería son mujeres, población que corresponde a un 64,69% de los visitantes entre octubre 2024 y septiembre 2025, el 35,24% son hombres². Se evidencia también a través de la Caracterización de Usuarios 2025, que la mayoría de solicitantes de los servicios

²Informe de Rendición de Cuentas 2025. Pág. 33



son personas de un rango de edad entre los 51 a 70 años³, y en segundo lugar están los visitantes de 31 a 50 años, además de hacer alusión a que tuvieron conocimiento de los servicios de la entidad a través de un referido; se observa desconocimiento por parte de los usuarios de las nuevas tecnologías, lo que dificulta llevarles un mensaje a través de estos medios, por las barreras económicas para acceder a estos beneficios.

PÚBLICO OBJETIVO INTERNO

La Personería Municipal de Itagüí cuenta con diecinueve (19) funcionarios, entre los que se encuentra un (1) Personero Municipal, cuatro (4) Personeros delegados, un (1) Secretario general, un (1) Jefe de Control Interno, cuatro (4) profesionales universitarios, seis (5) auxiliares administrativos, una (1) secretaria ejecutiva, un (1) conductor y un (1) ayudante, adicional a los servidores públicos se encuentra el personal de apoyo de la institución que también tiene responsabilidades con la comunidad itagüiseña.

Si los servidores de la Entidad se convierten en multiplicadores junto a sus familias y se logra una participación activa del equipo humano de la entidad en las redes sociales y demás canales de comunicación, nos permitirá difundir de manera pronta y oportuna los planes y programas de la entidad, así como la realización de las actividades establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2025 – 2028.

El acompañamiento y divulgación de los planes de acción, permitirá a la ciudadanía estar a la vanguardia, capacitados en temas de derechos humanos, enterados de la gestión y actividades que se realizaran con la comunidad e interactuar de manera más expedita a través de los medios tecnológicos y en cada una de las actividades y eventos que organice esta Entidad.



DIAGNÓSTICO INTERNO

El análisis de la comunicación interna evidencia tres aspectos prioritarios que fundamentan la necesidad de fortalecer las estrategias de la entidad.

1. Debilidad en la apropiación de la Sede Electrónica: aunque el SISGED y el correo electrónico son utilizados correctamente, persiste un bajo conocimiento y uso de la Sede Electrónica y de sus servicios, lo que limita su consolidación como un canal oficial de gestión y transparencia.
2. Limitaciones en competencias digitales básicas: se observa falta de dominio en herramientas ofimáticas, reflejada en la constante solicitud de acompañamiento para tareas sencillas como la elaboración de diapositivas. Esto evidencia la necesidad de procesos de capacitación y acompañamiento para fortalecer la cultura digital institucional.
3. Uso de WhatsApp como canal principal: el grupo de comunicación interna es el medio más utilizado para compartir información relevante; sin embargo, en ocasiones se difunden contenidos que carecen de pertenencia institucional, lo que afecta la claridad y la efectividad del mensaje.

DIAGNÓSTICO EXTERNO

En el diagnóstico externo realizado por la entidad, mediante el diligenciamiento del Formato FGC-01, en el cual se tabularon las encuestas aplicadas a la ciudadanía, se identificaron aspectos relevantes que deben ser considerados para orientar las acciones de comunicación y fortalecer la relación con la comunidad.

1. Acceso a internet y preferencia por medios digitales: la mayoría de los encuestados cuenta con acceso a internet y manifiesta preferencia por medios digitales para informarse. Esto representa una oportunidad para



fortalecer la presencia institucional en redes sociales y plataformas digitales, ampliando el alcance de la comunicación.

2. Bajo conocimiento y uso de la sede electrónica: aunque existe conectividad, son pocos los ciudadanos que han visitado la sede electrónica. Esto evidencia la necesidad de promoverla con mayor fuerza, posicionándola como una canal confiable y accesible para la consulta de servicios y actividades.
3. Persistencia de medios tradicionales y presenciales: un grupo importante, especialmente personas mayores, continúa informándose a través de visitas a la sede, voz a voz y medios escritos. Esto señala que la estrategia comunicacional debe mantener un equilibrio entre lo digital y lo presencial, garantizando inclusión y accesibilidad para todos los públicos.
4. Diversidad de canales de información: los ciudadanos se enteran de las actividades de la Personería por múltiples vías: voz a voz, jornadas descentralizadas, redes sociales, y visitas presenciales. Esta diversidad refleja confianza en los canales actuales, pero también la necesidad de articularlos mejor para asegurar mensajes claros y consistentes.

*(los datos fueron recolectados mediante el formato FGC-01 y tabulados a través de

https://docs.google.com/forms/d/1EylpdhAIF60y9zh63p_UN-ukMIpCYMiVuvYvUSNnP88/edit#responses)

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21
contactenos@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





ESTRATEGIAS DEL PLAN DE COMUNICACIONES

1. Posicionar a la Personería de Itagüí como garante visible y cercano de los derechos fundamentales y los derechos humanos, mediante estrategias de comunicación que destaquen su gestión, fortalezcan la confianza de nuestra comunidad y consoliden la imagen institucional.

ÁREA RESPONSABLE	PÚBLI	MEDIOS	ACTIVIDAD	ANUAL
Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente.	Externo	Redes	Acompañar la realización de campañas, capacitaciones y conmemoraciones, frente a la protección del medio ambiente, de los recursos naturales y bienestar de los seres sintientes	2
Transversal	Externo	Capacitaciones	Acompañamiento a las capacitaciones solicitadas a través de formato FGC-04	4
Delegatura para los Derechos Humanos	Externo	Evento	Acompañamiento al desarrollo del Concurso de Oratoria	1
Transversal	Externo Interno	Presencial	acompañamientos	18
Área de Comunicaciones	Externo Interno	Redes sociales	Diseños basados en el manual de identidad visual	8





Área de Comunicaciones	Externo Interno	Redes sociales	Videos con actividades institucionales	8
Secretaría General	Externo	Redes sociales	Realizar campañas de posicionamiento de la imagen institucional para que la ciudadanía conozca la oferta y funciones de la personería	2
Área de Comunicaciones	Externo	Redes sociales	Realizar difusión en diferentes medios y plataformas institucionales	80
Área de Comunicaciones	Externo	Carteleras	Cambio carteleras	4
Despacho	Externo	Redes	Campañas online difundidas a través de los diferentes canales digitales de la Entidad.	4
Delegatura para los Derechos Humanos	Externo	Evento	Planeación y acompañamiento a eventos conmemorativos	2

- Integrar las estrategias de comunicación institucional con la caracterización de usuarios, la planeación institucional, la política de gobierno digital y el direccionamiento del MIPG, para orientar la producción de contenidos, la segmentación de públicos, el uso de canales digitales y la medición de impacto, garantizando coherencia, efectividad y enfoque de derechos.





ÁREA	PÚBLI	MEDIOS	ACTIVIDAD	ANUAL
Despacho	Externo Interno	Sede Electrónica	Actualización formato FGC-03	1
Despacho	Externo	Sede Electrónica	Actualización y seguimiento de la Sede Electrónica	12
Despacho	Interno Externo	Redes / WhatsApp	Difusión de temas relacionados con la política de Gobierno Digital	4
Despacho	Interno	Informe	Seguimiento a los usuarios de redes sociales	4
Despacho	Externo	Sede electrónica	Publicar en la Sede Electrónica y/o redes sociales un aviso a la comunidad para participar de la construcción del Plan Anticorrupción.	1
Despacho	Externo	Sede Electrónica	Publicar en la Sede Electrónica el Plan Anticorrupción	1
Secretaría General	Externo	Sede Electrónica	Publicación y divulgación de datos abiertos	4
Secretaría General	Externo	Cartelera Redes	Realizar publicación sobre el derecho de los ciudadanos a solicitar información.	1
Secretaría General	Externo	Sede Electrónica Redes	Informar a la comunidad sobre el manejo de la Sede Electrónica institucional.	1



Secretaría General	Externo	Sede Electrónica Carteleras Redes	Difundir los canales de Atención y servicios que presta la Personería.	3
--------------------	---------	---	--	---

3. Reconocer y proyectar las estrategias de comunicación como herramientas clave para consolidar la imagen institucional de la Personería de Itagüí y fortalecer el vínculo con sus públicos y partes interesadas, en coherencia con la caracterización de usuarios, la política de planeación institucional y el direccionamiento estratégico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

ÁREA	PÚBLI	MEDIOS	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Delegatura para los Derechos Colectivos y del Ambiente	Externo	Evento	Apoyar el evento "Celebración Día del Veedor Ciudadano".	1
Delegatura para la Vigilancia administrativa y la conducta oficial	Externo	Sede Electrónica	Elaborar junto con la delegatura, campañas y capacitaciones dirigidas a los servidores públicos para la prevención de la comisión de las faltas disciplinarias	1
Delegatura para los Derechos Humanos	Externo	Evento	Acompañamiento a las posesiones estudiantiles, programadas por la delegatura	1



Delegatura para los Derechos Humanos	Externo	Evento	Acompañamiento a eventos programados para la Mesa de Participación Efectiva de Víctimas.	1
--------------------------------------	---------	--------	--	---

4. Impulsar la transparencia institucional mediante estrategias de comunicación que divulguen de forma clara y accesible el informe de gestión, la rendición de cuentas y las políticas de gobierno digital, en articulación con los procesos internos de planeación.

ÁREA	PÚBLI	MEDIOS	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Despacho	Externo	Informe Presentación Otros	Acompañar la elaboración del Informe de gestión y su presentación ante el honorable Concejo Municipal	1
Despacho	Externo	Informe Presentación Otros	Acompañar la Rendición de cuentas, según su procedimiento.	1
Área de Comunicaciones	Externo	Redes Carpeta Pública	Alimentar banco de imágenes	24





- Fortalecer la comunicación interna de la Personería Municipal de Itagüí para fomentar el sentido de pertenencia, la articulación entre equipos y la apropiación de valores éticos, fundamentales, mediante mensajes claros, motivadores y espacios de interacción.

ÁREA	PÚBLI	MEDIOS	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Control Interno	Interno	WhatsApp Prot. Pantalla Boletín	Campaña Control Interno: autogestión, autocontrol y autorregulación	4
Control Interno	Interno	WhatsApp Fondo de Pantalla socialización	Apoyo en las estrategias para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, dimensión 7.	2
Área de Comunicaciones	Interno	Presencial	Capacitaciones	4
Área de Comunicaciones	interno	WhatsApp Comunicación Interna	Tarjeta de cumpleaños	A demanda





POLÍTICA DE COMUNICACIONES

La presente Política de Comunicaciones establece las pautas para el uso adecuado de los recursos comunicativos de la Personería de Itagüí, promoviendo no solo el respeto por la imagen institucional, sino también por los procesos que la respaldan. Su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores, independientemente del área en la que se desempeñen, ya que una comunicación clara, responsable y transparente fortalece la confianza ciudadana y contribuye al buen funcionamiento de la entidad.

- Todo material comunicacional, dirigido a públicos internos o externos y que contengan información institucional, deberá ser revisado por el área de comunicaciones de la Personería de Itagüí. Esta revisión incluye el proceso de aprobación establecido en el Procedimiento para la Gestión de las Comunicaciones (PGC-01), especialmente cuando el contenido utilice el logo de nuestra entidad.
- Para la aplicación del logo institucional se solicita a todos los colaboradores consultar el Manual de Identidad Visual, respetando fielmente sus colores y formas, sin aplicar efectos, alteraciones o adaptaciones. El área de comunicaciones está disponible para brindar asesoría sobre su implementación, o para enviar el archivo correspondiente, especificando el uso autorizado.
- El uso del carnet o chaqueta institucional es obligatorio, no solo como medida de seguridad de los colaboradores, sino como parte del posicionamiento de la imagen institucional ante la comunidad. Es importante recordar que, en todo material fotográfico o audiovisual, el chaleco deberá portarse completamente cerrado y en condiciones óptimas de limpieza y presentación. Asimismo, se recomienda que, durante el acompañamiento del



área de comunicaciones, se procure una vestimenta sobria y respetuosa, evitando prendas demasiado ajustadas, escotadas o de carácter insinuante, tanto en la parte superior como inferior. Esta sugerencia busca preservar la coherencia visual de los contenidos institucionales y reflejar los valores de dignidad, inclusión y respeto que caracterizan a nuestra entidad.

- Queda expresamente prohibido presentar entrevistas o emitir opiniones a nombre de la entidad sin la debida autorización del Personero Municipal. En los momentos de crisis comunicacional, únicamente el vocero designado por el Comité de Gestión de Crisis estará facultado para realizar las declaraciones oficiales.
- Se establece que ningún colaborador, incluyendo servidores públicos, contratistas o personal vinculado a la entidad, podrá publicar en sus redes sociales personales o institucionales fotografías, videos o cualquier contenido audiovisual captado en el ejercicio de sus funciones, sin autorización expresa de la Personería Municipal de Itagüí. Esta restricción aplica especialmente cuando se trate de imágenes que involucren a niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores o cualquier población en situación de vulnerabilidad. La divulgación no autorizada de este tipo de material puede constituir una vulneración a derechos fundamentales, por lo que será objeto de seguimiento y medidas disciplinarias conforme a la normatividad vigente.
- Se prohíbe la creación de cuentas alternativas en redes sociales a nombre de la entidad sin la autorización del Personero Municipal o del área de comunicaciones. De igual forma, está prohibido usar los correos institucionales para la creación de perfiles personales en plataformas como Facebook, Instagram, X, entre otras.
- En el marco de las actividades desarrolladas por la Personería Municipal, el registro y uso de imágenes, videos y material sonoro de los participantes



deberá contar con autorización previa, expresa e informada, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Esta autorización se formaliza mediante el formato **FG-02 (Lista de asistencia a eventos)**, el cual debe ser diligenciado antes de la captación de cualquier material audiovisual. En situaciones específicas que involucren población vulnerable, menores de edad o condiciones particulares de tratamiento de datos, se deberán implementar los formatos **FGC-05 y FGC-06 y FGC-07**, según corresponda. La aplicación rigurosa de estos procedimientos garantiza el respeto por los derechos fundamentales, fortalece la transparencia institucional y asegura la coherencia con la política de protección de datos personales y los principios éticos de la comunicación pública.

- La representación oficial de la Personería Municipal de Itagüí ante terceros, medios de comunicación, eventos públicos o privados, solo podrá ser ejercida por funcionarios públicos autorizados por el Personero Municipal. Los contratistas no están facultados para asumir vocerías, emitir declaraciones o participar en espacios institucionales como representantes de la entidad. Esta directriz se fundamenta en la Ley 80 de 1993 y en los conceptos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que establecen claramente los límites de los contratos de prestación de servicios. El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a medidas administrativas conforme a la normatividad vigente.

Cada acción comunicativa refleja el trabajo conjunto y la misión institucional que compartimos. Por eso, asumir esta política con responsabilidad y coherencia no es solo cumplir una norma: es contribuir activamente al fortalecimiento de la confianza de la comunidad itagüiseña, al respeto por los derechos y al posicionamiento ético de la Personería de Itagüí. Comunicar bien es servir mejor, y hacerlo en equipo nos permite avanzar con propósito y unidad.



FECHAS CONMEMORATIVAS INSTITUCIONALIZADAS

12 de febrero – Día Internacional de las Manos Rojas: fecha para visibilizar y rechazar el reclutamiento, uso y utilización de niñas, niños y adolescentes en los conflictos armados en el mundo.

20 de febrero – Día Mundial de la Justicia Social: promueve la igualdad y la erradicación de la pobreza. Fomenta el empleo decente y el acceso al bienestar social.

Último martes de febrero – Día Mundial de la Esterilización Animal: genera conciencia sobre la importancia de la esterilización para reducir el abandono, prevenir enfermedades, entre otros.

1 de marzo – Día Mundial del Reciclador: tiene el objetivo de reconocer, dignificar y formalizar la labor de los recicladores (recuperadores), así como rendir homenaje a las víctimas de violencia por este trabajo.

7 de marzo (1832)– cumpleaños del Municipio de Itagüí: aprobación oficial del decreto como Distrito Parroquial, realizado por el vicepresidente de la República.

8 de marzo – Día Internacional de la Mujer: promueve la igualdad de género y los derechos de las mujeres, también busca destaca sus logros. Es en honor a la lucha histórica de la mujer para participar de manera igualitaria en la sociedad.

19 de marzo – Día del Hombre: conmemoración nacional para honrar el papel de los hombres en la sociedad.



22 de marzo – Día Mundial del Agua: busca concienciar sobre la importancia de los recursos hídricos, promoviendo una gestión sostenible y equitativa. Establecido por la ONU en 1992.

22 de abril – Día Internacional de la Madre de la Tierra: crea conciencia sobre los problemas ambientales y fomenta acciones colectivas para proteger el planeta. Busca promover la armonía entre las personas y la naturaleza.

23 de abril – Día del idioma: para promover el idioma español como patrimonio cultural, identidad nacional y herramienta de conexión.

Último sábado de abril – Día de la Niñez y la Recreación: conmemoración nacional establecida por la Ley 724 de 2001 que promueve los derechos, bienestar e importancia de la infancia en nuestra sociedad.

1 de mayo – Día Internacional de los Trabajadores: honra la lucha por los derechos laborales fundamentales.

Segundo domingo de mayo –Día de la Madre: consolidada por la Ley 28 de 1925 como fiesta nacional para reconocer el rol fundamental de las madres en la familia y en la sociedad.

21 de mayo- Día Nacional de la Afrocolombianidad: reconoce y valora la diversidad étnica, promueve la igualdad, la inclusión y combate la discriminación.

24 de mayo – Día Nacional del Concejal Municipal: fecha establecida por la Ley 1055 de 2006 para reconocer el papel del concejal como actor fundamental de la democracia local, además de exaltar la memoria de quienes han perdido la vida en el ejercicio de su función pública. Desde la Personería reconocemos el rol de los

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21
contactenos@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





concejales en la garantía de derechos y en la promoción de la participación ciudadana.

2 de junio – Día del Campesino: conmemoración nacional según el Decreto 135 de 1965 que busca reconocer la labor de los campesinos y campesinas como pilares de la seguridad alimentaria y desarrollo económico en Colombia. Fomenta la preservación de sus tradiciones culturales.

5 de junio – Día Mundial del Medio Ambiente: promueve la conciencia ambiental y la acción por la protección del medio ambiente a nivel global.

22 de junio – Día Nacional del Abogado: reconoce el papel de los abogados en la defensa de los derechos fundamentales, los derechos humanos y la garantía del debido proceso.

27 de junio – Día Nacional del Servidor Público: reconoce y exalta la labor de las personas que prestan servicios al Estado. Desde la Personería visibilizamos a los servidores públicos que, desde lo local, garantizan derechos, promueven la participación ciudadana y fortalecen la confianza institucional. Esta visibilización se enmarca en nuestra función de vigilancia administrativa, entendida no solo como control, sino como acompañamiento institucional que promueve buenas prácticas, transparencia y respeto por los derechos de la comunidad.

28 de junio – Día Internacional del Orgullo LGBTIQ+: reivindica el derecho a la igualdad social, promueve el respeto por la diversidad de género y sexualidad.

20 de julio – Día de la Independencia: fecha emblemática que marca el inicio de la vida republicana en Colombia. Difundir este hito histórico permite fortalecer el sentido de identidad nacional y recordar que la independencia también es el punto de partida para la construcción de un Estado comprometido con los derechos, la participación y la justicia social.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21
contactenos@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





30 de julio – Día Mundial contra la Trata de Personas: busca sensibilizar sobre este delito que vulnera gravemente los derechos humanos. A través de su publicación promovemos la prevención, denuncia y el acompañamiento a las víctimas.

7 de agosto – Batalla de Boyacá: la fecha conmemora nuestros principios de libertad, justicia social y ciudadanía.

18 de agosto – Conmemoración del Día del Veedor Ciudadano: reconoce y promueve la importancia de la participación ciudadana y del control social para nuestra sociedad.

9 de septiembre - Día Nacional de los Derechos Humanos: fecha para recordar los desafíos persistentes y el trabajo constante para la garantía de los derechos fundamentales.

10 de septiembre – Día Mundial para la Prevención del Suicidio: como problemática creciente y en función de promotores de salud mental (cerca de la creación de un Observatorio sobre Salud Mental) usaremos la fecha para sensibilizar a la ciudadanía promoviendo una cultura de comprensión y cuidado.

21 de septiembre – Día internacional de la Paz: es una fecha para reflexionar y reafirmar el compromiso con la consolidación de una paz duradera.

10 de octubre – Día Mundial de la Salud Mental: fecha crucial para aumentar la conciencia global sobre los problemas de salud mental y movilizar acciones para su atención, prevención y tratamiento. Destacamos la fecha como derecho fundamental, consagrado en la Ley 1616 de 2013, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar emocional de la comunidad. De igual forma, el Día Mundial de la Salud Mental tiene una relación cercana con el Observatorio de Salud Mental que nos permitirá identificar las necesidades, fortalecer las rutas de atención y generar acciones preventivas en pro de la comunidad itagüense.



19 de octubre – Día Mundial contra el Cáncer de Mama: día para sensibilizar a la comunidad, educar sobre la detección y promover el acceso a los servicios de salud para su control.

En noviembre – campaña contra la pólvora: la campaña busca sensibilizar a la comunidad sobre los peligros de la pólvora, buscando la protección de la vida y la integridad de las personas, niños, animales y el medio ambiente.

Primer jueves de noviembre – Día Internacional contra la Violencia y el Acoso Escolar, incluido el Ciberacoso: nos recuerda que proteger a niñas, niños y adolescentes es una responsabilidad colectiva. Desde la Personería de Itagüí, alzamos la voz para prevenir el maltrato, promover entornos escolares seguros y garantizar el derecho a una educación libre de miedo. El respeto, la empatía y la denuncia oportuna salvan vidas.

10 de diciembre – Día Internacional de los Derechos Humanos: fecha fundamental para recordar la importancia de los derechos humanos, impulsar su protección y promover acciones para garantizar la igualdad y la justicia.

En conclusión, el Plan de Comunicaciones de la Personería de Itagüí se fundamenta en un diagnóstico interno y externo que evidencia la necesidad de fortalecer la apropiación de la Sede Electrónica, optimizar los canales de información y promover competencias digitales en los colaboradores. Al mismo tiempo, se identificó la importancia de mantener un equilibrio entre medios digitales y presenciales para garantizar la inclusión y la cercanía a la ciudadanía.