



**PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS**

**2021- 2024**

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
JOSE ANTONIO AYALA Jefe Oficina Atención al cliente	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GETSION Y DESEMPEÑO	ADRINA CAROLINA SERRANO Gerente



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

f/EiCundinamarca @CundinamarcaGov  
www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. JUSTIFICACION.....</b>	<b>4</b>
<b>3. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>5</b>
3.1 LEY 1712 DE 2017.....	5
3.2 RESOLUCIÓN 1519 24 DE AGOSTO 2020.....	6
<b>4. DIAGNOSTICO.....</b>	<b>10</b>
<b>5. DEFICIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>6. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....</b>	<b>12</b>
Misión.....	12
Visión12	
Objetivos.....	12
Mapa de Procesos.....	13
<b>7. OBJETIVOS DEL PLAN.....</b>	<b>13</b>
7.1 GENERAL.....	13
7.2 ESPECIFICOS.....	13
<b>8. DESARROLLO DEL PLAN.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1 COMUNICACIÓN INTERNA.....</b>	<b>14</b>
8.1.1 QUE SE PERSIGUE Y COMO SE DEBE APLICAR LA COMUNICACIÓN INTERNA (¿QUÉ COMUNICAR?).....	14
8.1.2 DESARROLLO:.....	16
8.1.3 MEDICIÓN DE EFECTIVIDAD.....	17
<b>8.2 COMUNICACIÓN EXTERNA.....</b>	<b>18</b>
8.2.1 QUE SE PERSIGUE Y COMO SE DEBE APLICAR LA COMUNICACIÓN EXTERNA (¿QUÉ COMUNICAR?):.....	18
8.2.2 DESARROLLO.....	20
8.2.3 INDICADOR DE MEDICIÓN.....	22
<b>9. CRONOGRAMA DE TRABAJO.....</b>	<b>23</b>



	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 3 DE 24

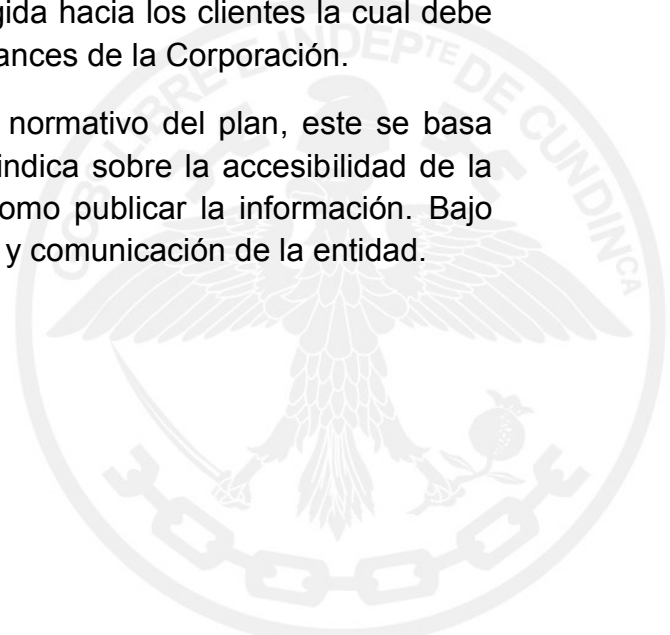
## 1. INTRODUCCION

El plan de Comunicaciones y medios de la corporación Social de Cundinamarca busca la difusión interna y externa de los planes, proyectos y programas que van dirigidos a los afiliados, posibles afiliados y funcionarios con el fin de fortalecer y generar crecimiento en la imagen de la entidad. Dentro de este plan se desarrollan diferentes actividades que permiten que la comunicación e información tanto interna como externa sea eficaz, por medio de capacitaciones, boletines informativos, piezas publicitarias, Carteleras y Publicaciones en la página Web.

De esta manera el objetivo del plan es comunicar, informar, transmitir y enseñar de manera clara, sencilla y oportuna por medio de la accesibilidad en la página web y en redes sociales como: Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp; se deben fijar los interlocutores de un proceso con el fin de lograr que el mensaje llegue al destino y que los procesos se realicen de manera exitosa.

La comunicación de la entidad se puede clasificar de manera interna y externa según sus roles. Al interior de manera que se permita que los diferentes procesos fluyan positivamente y de forma externa va dirigida hacia los clientes la cual debe ser informativa y dé a conocer los servicios y avances de la Corporación.

Finalmente, es importante mencionar el marco normativo del plan, este se basa en la resolución 1519 del 24 de agosto 2020 “indica sobre la accesibilidad de la página web.” Y la ley 1712 2017 menciona como publicar la información. Bajo estos criterios se ha realizado el plan de medios y comunicación de la entidad.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 4 DE 24

## 2. JUSTIFICACION

La Corporación Social de Cundinamarca basado en el bienestar social de sus afiliados, Realiza el Plan de Comunicaciones y Medios para prestar el servicio de accesibilidad con los diferentes medios de comunicación.

Con este plan se pretende una comunicación eficaz y oportuna que facilite el cumplimiento de los planes y programas para los afiliados de los 116 municipios del departamento. Además dar a conocer el portafolio de la entidad y así mismo generar crecimiento en su imagen.

Finalmente permitirá que todos los medios comunicativos que se manejan en la Corporación, se puedan articular y organizar dentro de una misma estrategia comunicacional. Esto direccionará de forma óptima todos los mensajes que se necesita comunicar a todas las provincias de Cundinamarca, adaptándolos a cada segmento de la sociedad y cada realidad socioeconómica - cultural.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /EICundinamarca   
 @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 5 DE 24

### 3. MARCO NORMATIVO

La corporación social de Cundinamarca desarrolla un Plan de Comunicación y Medios que se ejecuta por 2 niveles de comunicación e información tanto interna como externa, citando la “resolución 1519 de 24 de agosto 2020” en el anexo 2 dice: “se aplica a los medios electrónicos, sitios web y sedes electrónicas de los sujetos obligados., y contiene los estándares de publicación y divulgación de información para cumplimiento de los sujetos obligados, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014”. De esta manera la entidad se rige en la resolución con el fin de evaluar los medios electrónicos, sitios web para el manejo de la accesibilidad de la página web y actualización de la información.

#### 3.1 LEY 1712 DE 2017

“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. En este sentido la información publicada por la entidad, deberá estar a disposición del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas, dicha información en la web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios: principio de transparencia, principio de buena fe, principio de facilitación, principio de no discriminación, principio de gratuidad, principio de celeridad, principio de eficacia, Principio de la calidad de la información, principio



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarca.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarca.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 6 DE 24

de la divulgación proactiva de la información, principio de responsabilidad en el uso de la información que requiere frente a su trámite, de tal manera es importante que se incluyan botones que den opciones de repuestas más directas para los usuarios.

### 3.2 RESOLUCIÓN 1519 24 DE AGOSTO 2020

La resolución 1519 contiene cuatro anexos, en el cual define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 y se define los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

El anexo 2: Está organizado por 4 principios fundamentales a los cuales se tienen cuenta: perceptible, operable, comprensible y robusto, con el fin de que sean interpretados adecuadamente a las ayudas técnicas o herramientas que implica a todas las personas que se relacionen directa o indirecta con los contenidos publicado.

A continuación, se definen algunos pasos para abordar la presente directriz:

#### **Primer paso: Estudiar el concepto y criterios de accesibilidad.**

El concepto de accesibilidad, debe comprenderse adecuadamente previo a su utilización. Estudiar el concepto y los criterios, facilita que el diseño e implementación sean los adecuados para que se contemplen las características que debe darse a los contenidos para que puedan ser perceptibles, operables y comprensibles para todos los usuarios.

#### **Segundo paso: Todo lo nuevo accesible.**

Desde el momento en que se asume el concepto de accesibilidad, este debe incorporarse cada vez que se desarrolla nuevos sitios web o se mejoren los mismos.

Adicionalmente, es necesario comprender que la accesibilidad debe ser asumida desde el momento del diseño, lo cual, implica que la herramienta de desarrollo, lenguaje de marcado, el CMS (Content Manager System) o el LMS (Learning Manager System), debe favorecer la creación e incorporación de contenidos con



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EiCundinamarca](#) [@CundinamarcaGov](#)  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18 PÁGINA: 7 DE 24
--	--	---

característica de accesibles. Ello se conoce analizando la documentación de esta herramienta, la cual, debe generar finalmente el código en un lenguaje de marcado que interprete adecuadamente el navegador de Internet y favorezca la accesibilidad, tal y como sucede con la programación en HTML 5.

### **Tercer paso: Plan de incorporación.**

Es necesario que se establezca un plan de acción para llevar a cabo la incorporación de accesibilidad en la información ya publicada, si el sitio web ya estuviese conformado.

Este paso, implica que se revise el sitio en su conjunto, se establezcan los aspectos generales que lo afectan, tales como estructura de cada página desde cada plantilla, colores, fuentes y otros aspectos que se indican más adelante.

El plan debe contemplar adicionalmente, la información específica de cada microsítio, página y subpágina, de modo que todas las imágenes, gráficos, diagramas, esquemas y demás, cuenten con textos alternativos; que los videos o multimedia; y los elementos de solo video y solo audio, cuenten con sus alternativas y complementos con base en los criterios de accesibilidad específicos. Igualmente, los contenedores de información, tales como tablas, listas y controles de formulario, se requieren que estén adecuadamente estructurados y conformados, para luego contemplar instrucciones y orientaciones, y para que queden total y absolutamente claros para todos los tipos de usuarios.

### **Cuarto paso: Mantener el concepto accesible.**

Es fundamental mantener el concepto, de modo que lo estructural del sitio web, al que ya se le ha incorporado accesibilidad, se le mantenga y permanezca accesible. Esto implica que todo nuevo contenido a subir, publicar o adicionar, cuente con la característica de ser accesible.

#### Criterios de cumplimiento de accesibilidad

Los criterios de cumplimiento estarán numerados y anteceditos de letras “CC”, así, el primer criterio de cumplimiento será CC1, el segundo CC2, hasta completar todos los criterios que se han interpretado en el actual documento, de forma que cumpliendo con todos se alcance el nivel AA (doble A). A continuación, se explicarán los criterios:



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EiCundinamarca](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18 PÁGINA: 8 DE 24
---	--	---

- **Alternativas a lo sensorial**

Los criterios mencionados a continuación contienen las indicaciones de alternativa y simultaneidad de texto para los contenidos entregados por distintos canales sensoriales, de manera que los usuarios que no tengan o no puedan aprovechar a plenitud estos canales sensoriales, puedan de todas maneras hacer uso de la información mediante la conversión del texto a formatos en los que ellos pueden percibir mediante la correspondiente ayuda técnica

- **Lo visual entregado adecuadamente**

Algunos usuarios asumen que un producto accesible no tiene color ni diseño llamativo, esta posición es errónea.

El color, el tamaño y otros aspectos visuales son necesarios, no obstante, deben ser bien utilizados y entregados adecuadamente, de modo que usuarios con distintas condiciones visuales lo puedan utilizar.

- **Estructura para todo**

Generar una estructura de los documentos o de las páginas no solo beneficia visualizar la estructura y contenidos rápidamente, sino que permite una navegación más ágil.

- **Secuencia y orden revisado**

Los siguientes apartes corresponden a condiciones que deben ser revisadas en los sitios web, a fin de que se garantice que deben estar bien conformados y organizados para que el significado e intencionalidad de los contenidos sean iguales para todos

- **Eventos automáticos y temporizados**

Debe cuidarse que los eventos que a continuación se describen, sean correctamente conformados para garantizar acceso y uso por todos.

- **Etiquetas e instrucciones adecuadas**

El texto por sí solo no es accesible, este debe ser claro y entendible, de lo contrario puede generar confusión. Los siguientes apartes brindan aclaraciones mediante aplicabilidad del uso de este tipo de información.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /EiCundinamarca  @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarca.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarca.gov.co)



	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 9 DE 24

- **Todo elemento capturable**

Existen formas diversas de brindar información a los usuarios de los sitios web, todas ellas deben ser accesibles y permitir por tanto acceso a todos.

Los siguientes aspectos se relacionan con tecnologías que, bien utilizadas, facilitan la garantía de acceso a la información para todos.

- **Revisión de la accesibilidad de un sitio web**

Existen revisores automáticos de accesibilidad de sitios web, pero éstos solo se deben aplicar al final del proceso de implementación, de forma que se determine si existen falencias que pudieran haberse generado por olvido u omisión.

La accesibilidad tiene por fundamento principal que se conozca, aplique y se practique de forma continua y permanente, lo que garantiza que los contenidos sean totalmente accesibles.

Muchos usuarios comienzan el proceso pasando validadores automáticos a los contenidos, haciendo con posterioridad correcciones de los errores surgidos, de esta forma el proceso no garantiza necesariamente la accesibilidad plena del sitio.

Los validadores automáticos son ayudas que han sido generadas por desarrolladores de software que han interpretado los criterios de accesibilidad y los han plasmado en estas herramientas. En algunos casos estas herramientas no permiten establecer la claridad y pertinencia de los textos, o validar efectivamente la subtítulos o el audio descripción, entre otros, por lo que puede dejar por fuera muchos detalles importantes para el usuario.

La herramienta de validación puede ser usada para detectar olvidos o falencias, pero no puede convertirse en el medio principal de revisión



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 10 DE 24

#### 4. DIAGNOSTICO

Se realiza un diagnóstico de la entidad con el fin de mejorar y actualizar la página web de la Corporación Social de Cundinamarca, ya que es una herramienta principal para que los clientes accedan a la entidad fácilmente.

De acuerdo a diferentes reuniones concertadas con las áreas de la entidad se evidenció que hace falta modificar algunos botones de acceso y agregar opciones en la página web, por ejemplo el botón de afiliaciones no cuenta con la especificación de los documentos para la respectiva afiliación completa, al ingresar al botón de contáctenos no cuenta con los códigos de marcación para las llamadas fijas de Colombia y al observar la opción de trámites estas se encuentran en la parte inferior con letra pequeña. A continuación se describen de forma completa los hallazgos encontrados durante las reuniones:

1. **Botón de Afiliaciones:** Actualizar el formato de afiliación, en el cual se puedan incluir ítems, donde se mencionen los requisitos de la afiliación y todo lo que se debe diligenciar, la certificación laboral debe ser menor a 30 días, los desprendibles de pago de los dos últimos meses, la certificación bancaria debe ser expedida en el año en curso y adicionalmente que se genere una alerta que indique si falta un espacio para llenar.
2. **Botón de Créditos:** Modificar en la opción de requisitos que la certificación bancaria debe ser reciente, la certificación laboral no mayor a treinta días y el desprendible de pago de nómina debe ser del último mes de salario
3. **Botón de paz y salvo:** Agregar una opción donde los usuarios soliciten y descarguen el paz y salvo y adicionalmente puedan imprimirlo, teniendo en cuenta el valor actual de los paz y salvo que es de \$ 21.700, de esta manera se le facilitara a los usuarios realizar el trámite.
4. **Botón Contáctenos:** En la página web 0 en el botón de los números de teléfono no se tiene agregado los dígitos de Colombia, es importante que a cada número de sede se le asigne el código de Colombia (00 57).
5. **Botón tramites:** Las opciones sobre los trámites se deben modificar quedando en la parte superior y con letra más visible, Adicionalmente se debe generar la opción de expedir un certificado de paz y salvo, donde el usuario pueda ingresar sus datos personales y la plataforma le



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EiCundinamarca](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.inmobiliariacundinamarca.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarca.gov.co)

 	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 11 DE 24

genere dicho certificado y el usuario a la vez pueda descargarlo e imprimirlo.

6. **Discapacidad:** Según la resolución 1519 del 2020 en el anexo 2 hace referencia a las personas con discapacidad intelectual /cognitiva, física se hace importante agregar opciones que se les facilite el ingreso dentro de una página web, al ingresar no se evidencia opciones de sonidos y video que explique cómo acceder a la solicitudes a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad

## 5. DEFICIONES

A continuación se presenta una serie de términos claves que se presentan durante el desarrollo del presente plan:

- **COMUNICACIÓN INTERNA:** Se refiere a los canales y mecanismos de información que existen dentro de una organización determinada, cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, en sus diversos departamentos o modalidades organizativas.
- **COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** Hace referencia a la comunicación que proviene de los mandos superiores o la dirección a los empleados de rangos inferiores.
- **COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** Hace referencia a la comunicación que se produce de los subordinados y llega hasta los jefes o empleados superiores en la jerarquía de la empresa.
- **UNIDIRECCIONAL:** Es aquella comunicación que se transmite en un sola vía, no requiere respuesta.
- **BIDIRECCIONAL:** Es aquella comunicación de doble vía en el mensaje, supone e incentiva la retroalimentación.
- **MULTIDIRECCIONAL:** Es aquella comunicación que no sólo implica la participación emisor-receptor, sino que permite interacción de diferentes grupos y puede ser de manera simultánea.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** Es aquella comunicación que se pone de manifiesto con los sectores externos que están relacionados con la



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /EICundinamarca  @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 12 DE 24

Corporación cuyo objetivo es mejorar y potenciar las relaciones con los distintos agentes.

## 6. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

### Misión

La Corporación Social de Cundinamarca tiene como misión mejorar la calidad de vida de sus afiliados a través de planes y programas tendientes a captar su vinculación fomentar el crédito generar la cultura del ahorro buscar su felicidad y bienestar social y económico

### Visión

En el 2024 la Corporación Social de Cundinamarca, será posicionada como una entidad modelo en la oferta de soluciones crediticias, reconocida en el Departamento de Cundinamarca, con personal idóneo y un Sistema de Gestión de Calidad certificado, que ofrezca créditos de manera ágil y eficiente con el fin de mejorar la calidad de vida de todos sus afiliados.

### Objetivos

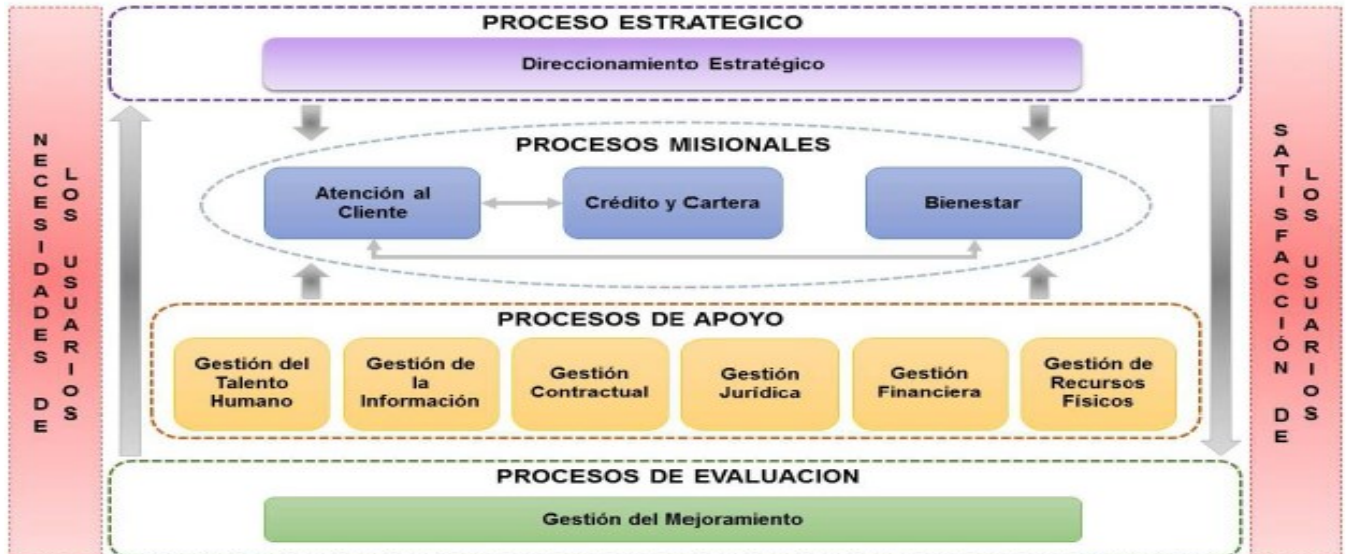
- Generar acciones de mejora continua para optimizar los procesos
- Potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias
- Evaluar el desempeño de los proveedores externos para que cumplan con los requisitos
- Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad.
- Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada
- Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados
- Reducir el impacto ambiental y contribuir a la conservación del medio ambiente



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /EICundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

### Mapa de Procesos



## 7. OBJETIVOS DEL PLAN

### 7.1 GENERAL

Dar a conocer la imagen de la entidad por medio de los diferentes medios de comunicación e información, donde permita a los afiliados y funcionarios de la Corporación Social de Cundinamarca.

### 7.2 ESPECIFICOS

- Proporcionar la gestión y la eficiencia al interior de la entidad por medio de capacitaciones, boletines, carteleras, actualización de la página web, formatos de afiliación, encuestas.
- Fortalecer las herramientas de los canales informativos de la Corporación Social de Cundinamarca, como las redes sociales de Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, y correos electrónicos. que permita a los usuarios indagar sobre los productos y servicios de la entidad.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

f/EICundinamarca @CundinamarcaGov  
www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co

 	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 14 DE 24

- Generar información constante a la opinión pública, con el fin de dar a conocer el portafolio de servicios de la entidad.
- Fortalecer la comunicación virtual en la Corporación Social de Cundinamarca con los afiliados, posibles afiliados y los funcionarios.
- Diseñar campañas de promoción para la accesibilidad y transparencia de los productos.
- Proporcionar herramientas a nivel informativo que permitan dar repuestas a las PQRSDF con el fin de dar mayor respuesta a los usuarios

## 8. DESARROLLO DEL PLAN

### 8.1 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna de la entidad establece vínculos informativos de diversa naturaleza entre sus propias partes, ya sea desde las cúpulas directivas hacia los trabajadores o viceversa, o entre compañeros de un mismo departamento. Como su nombre lo indica, se da en el interior de la corporación y no sale generalmente a la luz, por lo que suele guiarse por lineamientos internos y cierto margen prudente de confidencialidad.

#### 8.1.1 QUE SE PERSIGUE Y COMO SE DEBE APLICAR LA COMUNICACIÓN INTERNA (¿QUÉ COMUNICAR?)

La comunicación interna se debe aplicar con el fin de informar a los empleados acerca de los objetivos de su organización o una iniciativa específica. Estos pueden ser:

- **Descendente:** aquella información que fluye desde el nivel directivo hacia la base de la entidad (funcionarios y contratistas).
- **Ascendente:** aquella información que fluye de la base hasta el nivel superior de la entidad.
- **Lateral u horizontal:** es la información que se da en los equipos de trabajo, entre las distintas áreas de la Entidad que comparten funciones, entre los procesos o entre funcionarios del mismo nivel de responsabilidad.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /ElCundinamarca   
 @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)



Es fundamental que la comunicación se irradie en todos los ámbitos de la entidad, como una necesidad permanente, debe realizarse de forma regular y controlada, cuyos resultados impacten a largo plazo.

La comunicación interna (formas) puede ser, (¿A quién comunicar?):

- Unidireccional: Se transmite en un sola vía, no requiere respuesta.
- Bidireccional: Doble vía en el mensaje, supone e incentiva la retroalimentación.
- Multidireccional: No sólo implica la participación emisor-receptor, sino que permite interacción de diferentes grupos y puede ser de manera simultánea.

El direccionamiento correcto de la comunicación interna, apoya la estrategia de la entidad proporcionando coherencia e integración entre los objetivos, los planes y las acciones de la dirección, así como la difusión y gestión de la imagen y de la información.

Al aplicar correctamente la comunicación interna entre los funcionarios y evaluar constantemente debe originar acciones de mejora permanente, principalmente en:



	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 16 DE 24

- Mejorar la gestión y la eficiencia al interior de la entidad.
- Mejorar las relaciones entre los distintos niveles organizacionales.
- Mejorar la comunicación, motivación y promover la participación de manera que se transmita una imagen positiva hacia el exterior.

### 8.1.2 DESARROLLO:

En la Corporación social de Cundinamarca, a nivel interno los funcionarios de la entidad dependiendo de su área y responsabilidades, su comunicación será correcta, igualmente importante y su gestión debe de ser coordinada con el resto de la organización, de esta manera se implementara actividades a nivel interno que fortalezcan la comunicación por medio de:

- **Reuniones:** Se ejecutaran reuniones con el fin de que todas las áreas de la corporación den cumplimiento en los procesos y procedimientos dando paso a diferentes actualizaciones las cuales se realizaran tanto virtual o presencial, por temas de la pandemia de Covid 19 se ejecutaran de manera virtual por la plataforma de zoom o meet y en el caso de las reuniones presenciales se realizaran en el salón de la sede principal de la corporación.
- **Carteleras:** existen carteleras que ubicadas en los pasillos de la entidad, donde se publican temas informativos y de interés para los funcionarios.
- **Capacitaciones:** Es un método aplicado en la entidad como medio informativo para que el personal adquiera nuevos conocimientos según el área en la que se desempeña o un tema de interés, se considera importante realizar las capacitaciones y mantenerse actualizado en los procesos que se ejecutan dentro de la entidad, se realizaran mensualmente y de manera virtual o presencial, por el tema de pandemia del Covid19 se harán virtualmente y presencial en algunos casos de acuerdo al aforo permitido, sin embargo la información se envía por correo electrónico con el fin de que el tema sea más claro.

**Actividad:** Se realizaran capacitaciones los funcionarios de la entidad que permitan dar paso a la actualización de los procesos de cada área, algunos temas proyectados son:

- a. Asesorías de créditos de libre inversión



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarca.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarca.gov.co)



	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 17 DE 24

- b. Asesorías de créditos hipotecarios
- c. SUIT
- d. Atención al cliente dirigidos a todos los funcionarios en el cuarto trimestre
- e. Comunicación asertiva atención al cliente
- f. Datadoc

- **Boletín Informativo:** Es una pieza informativa que se realiza para dar a conocer las actividades internas de diferentes áreas que son relevantes para entidad, para la impresión o desarrollo de estos se tendrá en cuenta la opinión de la gerencia y la oficina de atención al cliente para ser aprobados o publicados. Estos boletines son de interés general para todos los funcionarios.

**Actividad:** Se publicará el boletín dos veces en el año por correo electrónico a cada uno de los funcionarios y adicionalmente se incluirán en las carteleras ubicadas en los pasillos de la entidad, sus temáticas llevaran lo que se realizó en cada semestre incluyendo actualizaciones y logros de la entidad.

- **Circulares:** Es una comunicación emitida por una autoridad sobre un tema y con un propósito específico. Este documento es empleado para transmitir instrucciones y decisiones, así mismo tienen el carácter de ser obligatorias para los subordinados, sin tener las características de reglamento.

**Actividad:** Se emitirá las circulares por correo electrónico institucional a cada uno de los funcionarios de la entidad, con el fin de dar a conocer temas específicos, como reuniones, capacitaciones, actividades y otros temas de interés que se realizaran.

### 8.1.3 MEDICIÓN DE EFECTIVIDAD

- Frecuencia y calidad de la información rotativa en carteleras.
- Cantidad de boletines de noticias publicados, y la publicidad en las redes sociales
- Cantidad de encuestas de satisfacción de servicios.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EiCundinamarca](#) [@CundinamarcaGov](#)  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 18 DE 24

## 8.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa son las actividades relacionadas con la emisión de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes agentes externos de la Corporación, así como a proyectar una imagen favorable de la entidad o promover actividades, productos y servicios. También se conoce como comunicación integrada de marketing. Este tipo de comunicación permite el uso de diferentes disciplinas y herramientas para lograr un máximo impacto utilizando los recursos disponibles y mensajes unificados para posicionarse en la medida

Este proceso integra a todos los actores de la entidad buscando una retroalimentación y aprovechando todos los puntos de contacto para comunicar y generar una acción. Fundamentalmente, debe partir de la retroalimentación de la comunicación interna para involucrar su participación a toda la organización, así como la decisión de la Alta Dirección de liderar este proceso para que sus metas se cumplan.

Los procesos de la comunicación externa se pueden incluir tipos de comunicación como:

- Comunicación Masiva: Toda exposición de mensajes de tipo masivo que tienen como objetivo general comunicar o difundir un mensaje.
- Comunicación Directa: Cualquier forma de interrelación personalizada que pretende generar una respuesta inmediata.
- Relaciones Públicas: Son las interacciones realizadas para fortalecer la marca y mejorar la reputación, generar credibilidad y confianza a través de los medios de comunicación, la gestión política, entre otros.

### 8.2.1 QUE SE PERSIGUE Y COMO SE DEBE APLICAR LA COMUNICACIÓN EXTERNA (¿QUÉ COMUNICAR?):

La comunicación externa en la entidad busca:

- Facilitar la comunicación con los clientes externos con el fin de generar relaciones más satisfactorias entre el afilado y la Corporación.
- Utilizar apropiadamente los recursos existentes en la corporación para fortalecer los procesos de comunicación.
- Tipificar el mercadeo en toda el área de la entidad con el fin de construir mensajes dirigidos y ofrecer ventajas competitivas



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150  
 /ElCundinamarca   
 @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18 PÁGINA: 19 DE 24
--	--	--

por segmentos, a la vez que se fortalece el posicionamiento único de marca.

- Acercar afiliados a la Corporación, a través de comunicación y presencia constante de marketing en las diferentes dependencias.
- Fortalecer la marca ante la opinión pública y generar confianza en los afiliados garantizando un posicionamiento uniforme de su imagen.
- Comunicar estratégicamente por medio de la página web, redes sociales, correos electrónicos los cambios que se presentan en la entidad por medio de actividades anuales ejecutadas por la entidad.
- Hacer masiva la información institucional a fin de contrarrestar la desinformación y/o mensajes negativos que puedan afectar la entidad
- Facilitar la comunicación con los clientes externos con el fin de generar relaciones más satisfactorias entre el afiliado y la Corporación.
- Utilizar apropiadamente los recursos existentes en la corporación para fortalecer los procesos de comunicación.
- Tipificar el mercadeo en toda la entidad con el fin de construir mensajes dirigidos y ofrecer ventajas competitivas por segmentos, a la vez que se fortalece el posicionamiento único de marca.
- Acercar posibles afiliados a la Corporación, a través de comunicación y presencia constante de marketing en las diferentes dependencias.
- Fortalecer la marca ante la opinión pública y generar confianza en los afiliados garantizando un posicionamiento uniforme.
- Comunicar estratégicamente por los diferentes medios de comunicación los cambios que se presentan en la entidad.
- Hacer masiva la información institucional a fin de contrarrestar la desinformación y/o mensajes negativos que puedan afectar la entidad



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa.  
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /EiCundinamarca   
  @CundinamarcaGov  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 20 DE 24

### 8.2.2 DESARROLLO

En la Corporación social de Cundinamarca, a nivel externo se tendrá en cuenta a los afiliados y posibles afiliados de la entidad su comunicación será más abierta e importante, su gestión debe de ser correcta y coordinada con el resto de la organización donde se desarrollara un plan de comunicación con un nivel interno por medio de actividades como:

- **Folletos:** Se ejecutarán folletos como medio informativo y de publicidad para los clientes donde se agregarán los productos que se manejan en la corporación, campañas, ofertas y/o actualizaciones, este folleto será revisado y evaluado por la gerencia con el fin de ser proyectado y entregado a todos los clientes, afiliados y posibles afiliados
- **Página web:** La página de la corporación se ha desarrollado con el fin de que los afiliados y funcionarios puedan consultar y acceder a todos los servicios que presta la entidad. Facilita información sobre los procesos, procedimientos y formatos autorizados para realizar los trámites correspondientes.

En la página Web de la corporación social de Cundinamarca se realizará la actualización de algunos ítems que permitirá al afiliado realizar sus trámites, también encontrará el formulario de las PQRSDF y por otro lado según la resolución 1519 se le facilitará el acceso a la página de la Corporación a las personas con discapacidad cognitivas y físicas. Igualmente se encontrarán los números telefónicos (fijo / celular) de atención al cliente como de los asesores comerciales, con sus respectivos indicativos. Además, se encontrará los correos atencionalcliente@csc.gov.co y notificacionesjudiciales@csc.gov.co

Página Web: [www.csc.gov.co](http://www.csc.gov.co)

**Actividades:** Se desarrollaran las siguientes actividades:

- ✓ Actualizar en la página web, donde se agreguen videos, sonidos e imágenes según la resolución mencionada anteriormente para que una persona con discapacidad sepa cómo utilizar los servicios.
- ✓ Actualizar en la página web adicionando las encuestas de satisfacción para los afiliados, con un botón que indiquen las respectivas respuestas en cada ítem con el fin de medir el nivel de satisfacción que tiene los cliente con el servicio dela entidad



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /EICundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarca.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarca.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 21 DE 24

- ✓ Actualizar en la página web el formulario de las PQRSDF de acuerdo a la resolución 1519 del Min Tic, que se encuentra la información en el Anexo 2.
- ✓ Se debe actualizar constantemente la información de la página web de la Corporación Social de Cundinamarca
- **En Facebook:** La Corporación Social de Cundinamarca cuenta con una página en Facebook que se encuentra como “**Corporación Social de Cundinamarca**” cuya finalidad es dar a conocer a la comunidad cundinamarquesa y a todo el funcionario el portafolio de servicios de la entidad, por medio de video clips, fotos, ya que diariamente se está publicando la información de la institución.
- **En Instagram:** La Corporación social de Cundinamarca, cuenta con una página en Instagram y se encuentra como @corporacionsocialdecundinamarca utiliza esta herramienta que le permite transmitir la información de la corporación, el cual se da publicaciones de las campañas, productos, ofertas de cada municipio y videos clip de lo que se está trabajando en cada mes, con el fin de que los afiliados y demás personas conozcan la entidad y su gestión.
- **En Twitter:** La red Twitter @Corporación social de Cundinamarca presenta información sobre el acontecer diario de la Entidad y socialización de pronunciamientos del trabajo desarrollado en cada uno de los municipios
- **En Whatsapp:** Por medio de aplicativo WhatsApp con el número de celular 3153492560, la corporación social de Cundinamarca por medio de esta aplicación generara respuestas inmediatas sobre las solicitudes y peticiones de los afiliados brindando un mejor servicio.

Se encuentran habilitadas las líneas de:

- ✓ Oficina de servicios corporativos: 3163581926
- ✓ Oficina de atención : 3153492560
- ✓ Oficina de paz y salvo: 3105240751
- **En Videos Clip:** Son medios publicitarios que la entidad realiza para mostrar y promocionar los servicios de la entidad, se clasifican de la siguiente manera.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EICundinamarca](https://www.facebook.com/EICundinamarca) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 22 DE 24

Serie de videos:

- ✓ Video informativo de la Gerencia invitando a los afiliados a VIVIR la evolución de la entidad.
- ✓ Video testimonial de afiliados beneficiados en las diferentes líneas de crédito.
- ✓ Video Clip institucional.
- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas se realiza a través de la Gerente, por los medios de comunicación de la Gobernación como: la radio, redes sociales, entre otros. Tiene como fin informar a la comunidad la gestión de la entidad, donde la comunidad cundinamarqués conozca la labor avanzada por la Corporación Social de Cundinamarca

### 8.2.3 INDICADOR DE MEDICIÓN

Cumplimiento de las actividades de comunicación externa programadas en el Plan de comunicaciones y medios.

Se elaboró una matriz de comunicaciones donde se da a conocer la forma en la cual se comunican las áreas de la entidad tanto interno como externamente ver anexo 1. Matriz de comunicaciones



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

**9. CRONOGRAMA DE TRABAJO**

**CRONOGRAMA DE EJECUCION CUATRO AÑOS**

Ítem	TIEMPO	2021												2022												2023												2024												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Realización de capacitaciones por las diferentes áreas según la necesidad.	█	█	█									█	█	█										█	█	█																							
2	Capacitación del manejo de la gestión administrativa de trámites de la entidad.	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3	Estrategia de contacto personal, comités y De gerencia, alta gerencia y equipo de trabajo.	█	█	█	█	█							█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4	Desarrollo y publicación del Boletín Institucional a nivel interno de la entidad para sus funcionarios.					█						█												█														█												█
5	Estrategia para opinión pública, comunicados, Publireportajes, avisos publicitarios, Oficina de prensa y atención al cliente.																																																	
6	campañas de servicio en los diferentes municipios de Cundinamarca																																																	
7	Entrega de bonos de instivos a los afiliados.																																																	



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EiCundinamarca](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

	<b>PLAN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS</b>	CODIGO: CSC-GI-FR-18
		PÁGINA: 24 DE 24

## 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realizará seguimiento y control al cronograma planteado en este documento por parte de la oficina de control interno semestralmente, para verificar el estado de cumplimiento de las actividades, el informe o indicadores generados serán presentados por el profesional encargado de los temas de la comunicación interno y externo de la Corporación Social de Cundinamarca o quien realice las actividades.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/EICundinamarca](#) [@CundinamarcaGov](#)  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)