

Plan de comunicaciones 2025.

Introducción

Con este plan de comunicaciones se busca fortalecer la imagen de la empresa de Servicios Públicos de Guarne impactando principalmente la misión y la visión empresarial que habla sobre el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo sostenible en el municipio.

Es de resaltar que este plan se adecua al objetivo de cada área (acueducto, alcantarillado, aseo, control interno, financiera y comercial), teniendo como fin contribuir al cumplimiento del plan de acción de Empresa de Servicios Públicos de Guarne.

Durante el año 2024 se realizó generó una promoción de una imagen positiva para la empresa con la cual se pretende continuar en el 2025 buscando tener cercanía y buena comunicación entre los usuarios y la entidad resaltando los valores de la transparencia y el acceso a la información.

El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado (MIPG) definido para el sector público contiene un ítem relacionado con información y comunicación el cual busca satisfacer la necesidad de divulgar los resultados, además de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y sus procesos sea adecuados a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Dado lo anterior, para este año implementaremos acciones que ayuden a un efectivo mecanismo para generar información y comunicación oportuna, lo que nos va a permitir:

- Adquirir, crear y manejar información calidad para mejorar el funcionamiento y las comunicaciones que, por mandato legal, cada entidad pública debe presentar a los ciudadanos y a los órganos de control.
- Comunicar internamente la información requerida para apoyar el funcionamiento del ítem de información y comunicaciones. Además de contar con medios de comunicación para su apropiada difusión.

- Asegurar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que ésta sea comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes.

Objetivo general del plan de comunicaciones:

Posicionar la Empresa Servicios Públicos de Guarne como un referente de cuidado y sostenibilidad del medio ambiente a nivel local y subregional (oriente antioqueño), resaltando la prestación de los servicios públicos domiciliarios en beneficio de la comunidad.

Objetivos específicos del plan de comunicaciones:

1. Mejorar los canales existentes de comunicación internos y externos, velando por entregar la información constante en busca de que todo el personal y la ciudadanía cuente con la información de manera rápida.
2. Desarrollar actividades de pedagogía con campañas de cultura ciudadana enfocadas en la creación de conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, haciendo principal énfasis en la separación en la fuente, las fuentes hídricas, además de la protección de la fauna y flora.
3. Resaltar la gestión social y ambiental que se realiza desde la empresa en los diferentes sectores del municipio, promoviendo el bienestar de las comunidades y el desarrollo sostenible de la región.
4. Continuar fortaleciendo las relaciones con la administración municipal, instituciones educativas, medios de comunicación y autoridades, buscando implementar nuevas iniciativas en conjunto para garantizar el bienestar de la comunidad y generar un impacto positivo en el medio ambiente.
5. Abordar el sector empresarial en busca de iniciativas para el cuidado y sostenimiento del medio ambiente, enfocado principalmente en la separación de residuos en la fuente.

Alcance:

Mediante las comunicaciones buscamos mejorar e impactar constantemente los diferentes grupos de interés de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne (comunidad, usuarios, medios de comunicación, líderes de opinión, colaboradores, empresas, autoridades, instituciones y gremios).

Con la finalidad de cumplir con lo anteriormente mencionado y cumplir con los objetivos específicos consignados en este plan de comunicaciones, se realizará lo siguiente:

1. Enseñar y suministrar conocimientos a través de la educación y la pedagogía enfocada a la comunidad, instituciones educativas y sector empresarial, inculcando la cultura ciudadana y separación en la fuente.

Canales: Mediante la campaña SeparArte continuar visitando diferentes sectores de la localidad, además de diseñar concursos y nuevas iniciativas.

2. Comunicar mediante contenidos de interés específico con información relevante, transparente y oportuna.

Canales: redes sociales, medios de comunicación, página web, impresos y vallas publicitarias.

3. Establecer una estrategia de marca de recordación con nuestro muñeco Fiquelón que nos permita educar y generar cultura con la creación de un vínculo con las comunidades, generando una fuerte campaña de recordación sobre la separación de residuos y cuidado del medio ambiente, que se mantenga durante el tiempo.

Canales: creación de contenidos en vídeos, fotografías, juegos, imanes, concursos, campañas, entre otros.

4. Generar opinión mejorando los canales actuales informativos donde la comunidad pueda interactuar buscando que sientan cercanía siendo atendidos y escuchados.

Canales: PQRS, encuestas, foros, campañas, reuniones y espacios para la construcción mediante la participación y soluciones en conjunto.

Beneficios del plan de comunicaciones para la empresa:

1. Conocer con facilidad el nivel de satisfacción de los diferentes sectores del municipio en relación con la prestación de los servicios básicos, además de la atención recibida por parte de nuestra empresa.
2. Mejora la experiencia a los usuarios de la prestación de servicios domiciliarios desde las comunicaciones ya que se comparte cada una de las gestiones que realizamos como empresa.
3. Ayuda a establecer relaciones a largo plazo con los grupos de interés.
4. Brinda seguridad en tiempos de crisis, minimizando los rumores o falsas creencias frente sucesos en interno o externo que impacte la operación de la empresa.
5. Instaure estrategias de comunicación interna generando un mejor relacionamiento entre todo el personal, generando una marca empresa, con mayor valor y motivación.

Responsables:

La formulación, la coordinación y actualizaciones del plan de comunicaciones, estarán a cargo del profesional de comunicaciones con supervisión de la gerencia.

Verificación y seguimiento de la ejecución del plan de comunicaciones.

1. De manera mensual se estará compartiendo avances en relación al plan de comunicaciones, donde se puede ver su alcance y cumplimiento.
2. Los mecanismos para hacer seguimiento serán establecidos por los líderes (gerencia, control interno, profesional universitario).
3. El plan se debe actualizar cuando se indique alguna necesidad de los líderes de las áreas o del proceso de comunicación. Después de hacer el seguimiento y atendiendo a las recomendaciones por parte del área de comunicaciones, se definirá si es necesario realizar los ajustes.
4. De manera semestral se debe medir la percepción de la opinión pública, sobre el impacto de la gestión de la empresa en sus diferentes programas.

Estrategias:

1. Estructuración del plan de comunicaciones de manera eficiente y que el mismo permita cumplir con los objetivos de relacionamiento interno y externo de la empresa.

2. Continuar con la articulación que desde el año 2024 se viene manejando con el área de comunicaciones de la Alcaldía de Guarne y las dependencias que aportan al desarrollo de la operación.
3. Participación activa de la Empresa de Servicios Públicos en medios de comunicación continuando con su posesión de entidad independiente.
4. Implementación de canales de información y comunicación para la divulgación de la gestión ambiental, social, además de dar a conocer proyectos en ejecución mediante acompañamiento a las comunidades, publicación de contenido en medios digitales y difusión por medios impresos.
5. Divulgación de programas, proyectos internos, entre otros mediante campañas internas para continuar con el sentido de pertenencia por parte de cada uno de los colaboradores con la entidad, esto teniendo en cuenta el nuevo lema que se está manejando desde el 2024 que es "sembrando cambios".

Públicos objetivos Empresas Públicas de Guarne:

- **Personal interno:** en este ámbito cobijamos a nuestros colaboradores de las diferentes áreas como: personal operativo, personal administrativo y contratistas.
- **Comunidad:** aquí abarcamos los habitantes Guarneños, los usuarios de servicios, medios de comunicación, líderes de opinión, instituciones educativas, dependencias, empresas y gremios.
- **Público mixto:** en este ítem incluimos las personas que hacen parte de la administración municipal, proveedores, distribuidores, familiares de empleados, acueductos rurales, y organismos de control de la empresa de Servicios Públicos de Guarne.

Canales de comunicación.

1. La Empresa de Servicios Públicos de Guarne debe caracterizarse por el uso de un lenguaje cercano y claro para la comunidad, generando importancia y empatía con las personas que nos contactan o nos

- visitan, como reto para el año 2025 se busca la implementación de lenguaje inclusivo con personas que tienen discapacidad auditiva.
2. Las presentaciones donde entreguemos información de nuestra empresa deben ser elaboradas con base a los diseños actuales, además de contar con excelente redacción y ortografía.
 3. Nuestras redes sociales deben estar estructuradas bajo las mismas dos condiciones descritas anteriormente.
 4. En los escenarios donde se requiera brindar una entrevista a los medios de comunicación, la información debe ser oficial y solo se brindará por parte de los voceros oficiales de la empresa (directores), en caso tal de que el director no pueda realizarlo, puede brindarla un técnico con previa autorización por parte de la gerencia.
 5. En los escenarios donde se comparta boletines de prensa con información importante sobre actividades, proyectos o gestiones serán enviados a gerencia para su respectiva aprobación.

Comunicación interna:

La estrategia de comunicación interna será liderada por el área de comunicaciones, la cual debe apoyarse para el desarrollo de las actividades en los directores, gerencia, oficina de control interno, profesional universitario y el área de gestión humana.

Para el correcto desempeño de la comunicación interna se realizará la difusión por las siguientes herramientas:

- **Carteleras:** pueden contar con información general, normatividad institucional o de interés, la misma debe estar ubicada en un sitio estratégicos con buena visibilidad.
- **Manuales:** en estos se reúne la información técnica, operativa e histórica, la cual ayuda a tener un orden en las gestiones de las diferentes áreas.
- **Reuniones y comités técnicos:** son espacios diseñados para informar, tomar

decisiones, planear actividades, definir trabajos y demás.

- **Buzón de quejas y sugerencias:** este le permite a la comunidad y a los usuarios expresar con libertad y transmitir a niveles superiores las inquietudes, quejas, reclamos o felicitaciones.

Medios electrónicos:

- **Correo institucional:** este es el medio oficial usado por los funcionarios para recibir y enviar información institucional y solo el personal administrativo tiene acceso.
- **WhatsApp institucional:** permite crear grupos de trabajo, donde se pueda manejar la información definida correspondiente a cada área, es el más utilizado por su facilidad y practicidad.

Comunicación Externa:

El objetivo principal será transmitir información de interés, relevancia y veraz a los medios de comunicación buscando posicionar a la Empresa de Servicios Públicos de Guarne de manera positiva, generando credibilidad en el municipio.

Medios propios: aquí abarcamos los medios que son de nuestro control total como sitio web, redes sociales, carteleras, y boletines.

Medios pagados: estos son aquellos soportes que nos ayudarán a difundir de manera masiva la información relacionada con la entidad aparece en forma de pauta publicitaria a través de medios locales contratados por la central de medios, la cual para este 2025 será MiOriente.

Medios ganados: son aquellos que nos brindan una mayor cobertura y la visibilidad de las acciones institucionales, resultado de las buenas gestiones de las relaciones públicas con los medios de comunicación. Esto se evidencia en el programa la Hora 12 noticias.

Relaciones públicas: buscamos mejorar mucho más este ítem con diferentes eventos, ruedas de prensa y declaraciones oficiales por parte de la gerencia. Adicionalmente buscar la participación en actividades con empresas aliadas o con relación en la empresa como: CORNARE, Administración municipal, entes descentralizados, entre otros.

Plan de trabajo:

El desarrollo del plan de trabajo da muestra de cómo se realizará la ejecución de las actividades que nos llevarán al cumplimiento de los objetivos planteados dentro del Plan de Comunicaciones para el periodo del 2025-2026, permitiendo posicionar

a la Empresa de Servicios Públicos de Guarne como un referente de servicios públicos domiciliarios en armonía con la comunidad y el medio ambiente.

Actividades Comunicación Interna

CORREO INSTITUCIONAL	Se usará para intercambiar información de solicitudes gráficas y/o requerimientos, además como medio oficial dar aviso al personal administrativo sobre eventos, enviar cumpleaños, boletín interno y demás información que corresponda.
CARTELERA INSTITUCIONAL	Se utilizará para promocionar los valores institucionales y documentos reglamentarios, adicionalmente, se usará para publicitar eventos importantes, afiches de gestión. Periodicidad cada mes.
BOLETÍN INTERNO	Creación de un boletín interno que Incluya noticias relevantes sobre la empresa, gestiones, actualizaciones de políticas, logros del equipo, eventos próximos, etc. Este se enviará mes a mes a los correos electrónicos corporativos o personales en el caso de los operarios.
WHATSAPP	Mediante la línea corporativa de la empresa podemos diseñar una lista de difusión con la comunidad para el envío de piezas gráficas y/o audiovisuales, adicionalmente por el grupo de la E.S.P compartir a nivel interno los enlaces de las publicaciones en redes para que los funcionarios puedan compartir y generar un mayor impacto.

Comunicación externa:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	Establecer canales de atención al cliente con efectividad como: - Líneas telefónicas con audios actualizados
--	--

	- Correos electrónicos. - Verificar y establecer el ingreso de requerimientos por medio de la página web.
REDES SOCIALES	Generar contenido de manera constante en las redes sociales, el cual puede ser cambiante entre información relevante, consejos y actualizaciones. Adicionalmente, guiar a nuestros seguidores sobre nuestros servicios mediante la atención de preguntas y comentarios de los usuarios de las diferentes plataformas (Facebook, Instagram, X).
COMUNICADOS DE PRENSA	Enviar información de relevancia a los medios de comunicación mediante comunicados, los cuales están relacionados con nuevos servicios, proyectos, estos deben ir acompañados de la información suficiente y relevante, además de registro fotográfico o video y declaraciones en audio o VTR.
ALIANZA DE MEDIOS Y CONTENIDOS AUDIOVISUALES.	Colaborar con medios de comunicación (central de medios) para amplificar Mensajes y llegar a un público más amplio, a través de contenidos institucionales y campañas que permitan posicionar a la empresa como un referente.
PÁGINA WEB	Mantener la página actualizada con un lenguaje y ubicación fácil de entender para los usuarios.
RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS	Capacitación de personal sobre atención Al usuario, además de identificar los usuarios que adoptan prácticas sostenibles o participan activamente en programas educativos.
ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	Generar espacios para la participación de la comunidad mediante campañas de Separación en la Fuente, visitas a las Juntas de acción comunal, asambleas o espacios de la administración municipal o

	entidades descentralizadas que nos permitan resolver las dudas o inquietudes de los habitantes del municipio.
REVERSOS DE FACTURA	Mediante los reversos de la factura difundir información de interés para la comunidad, buscado generar cambios positivos en la sostenibilidad de la localidad.

Redes sociales y estrategia digital:

Estrategias	1. Contenido educativo y consejos: Publicaciones frecuentes sobre: - Uso eficiente de servicios públicos. - Cuidado del agua y el medio ambiente. - Correcta disposición de los residuos. 2. Eventos Locales: - Promover eventos realizados por parte de nuestra entidad: - Anunciar eventos locales relacionados con servicios públicos. - Participar y patrocinar eventos comunitarios. 3. Multimedia: - Compartir imágenes y videos que muestren el funcionamiento interno y la infraestructura de la empresa. - Destacar historias de éxito y testimonios de usuarios satisfechos. 4. Participación Comunitaria: - Mediante encuestas y preguntas para conocer las necesidades y expectativas de la comunidad. - Fomentar preguntas y respuestas para abordar inquietudes.
--------------------	---

	5. Transparencia y Actualizaciones: - Publicar comunicados regulares sobre actualizaciones en infraestructuras y servicios. - Responder a comentarios y preguntas de manera transparente. 6. Colaboraciones locales: - Colaborar con empresas locales para promover servicios públicos. - De manera conjunta, organizar campañas de concientización junto con organizaciones locales.
OBJETIVOS 2025	- Continuar resaltando a la comunidad los Servicios públicos ofrecidos por parte de E.S.P. Guarne. - Mejorar la participación activa de la comunidad en Iniciativas y eventos relacionados con los Servicios públicos. - Continuar con la percepción pública de E.S.P. Guarne mediante la transparencia y la comunicación abierta.

Métricas de nivel de éxito de comunicación externa:

- Niveles de Satisfacción del Usuario: realizar la medición de satisfacción del usuario o ciudadano mediante encuesta y retroalimentación directa.
- Participación en Programas Educativos: se evaluará mediante la participación y el interés de la comunidad en programas educativos.
- Interacción en Redes Sociales: se realizará seguimiento de las interacciones en redes sociales, incluyendo likes, comentarios y compartidos (comparto formato a usar bajo el nombre de Parilla publicaciones en redes sociales y estadísticas redes sociales y página web).

- Respuesta a Inquietudes: evaluar la rapidez y eficacia de las respuestas a inquietudes y comentarios de los usuarios.
- Cobertura medios de comunicación: verificar la medición, alcance y percepción de los medios de comunicación locales y regionales.

Métricas de nivel de éxito de redes sociales y estrategia digital:

1. Validar el alcance y la participación mediante seguimiento de las publicaciones en las redes sociales.
2. Percepción de la comunidad mediante comentarios, preguntas y respuestas.
3. Crecimiento de seguidores en las plataformas de Facebook e Instagram.
4. Verificar el impacto que tiene la Empresa de Servicios Públicos de Guarne mediante la participación de eventos locales mediante la participación de la comunidad.
5. Analizar la percepción pública por medio de encuestas sobre los cambios realizados y nuevas iniciativas.

Presupuesto y recursos:

El presupuesto institucional para el año 2025 se genera de acuerdo a la asignación presupuestal anual para la ejecución de campañas publicitarias, publicaciones en medios de comunicación y participación en las actividades ya mencionadas, que servirá para difundir "avisos de radio, prensa escrita y televisión", contribuir en el fortalecimiento de la imagen institucional en los diferentes eventos e imagen publicitaria.