



CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI  
2000.19.07.16.168

**VERSION 2**

**PLAN DE COMUNICACIÓN  
2020-2021**

MARIA FERNANDA AYALA ZAPATA

MARIA ISABEL FRANCO LÓPEZ  
Jefe Oficina Asesora De Comunicaciones

ROSITA RAMIREZ GIRALDO  
Secretaria

Santiago de Cali, Diciembre de 2020

*"Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública"*



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
COMPROMISO INSTITUCIONAL.....	3
IMPACTO NACIONAL .....	3
1. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	3
2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN .....	4
3. PÚBLICOS DE INTERÉS .....	6
4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN .....	7
5. FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA.....	8
6. FUENTES DE INFORMACIÓN INTERNA.....	8
7. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA .....	8
8. ALTO IMPACTO DESEADO .....	9
9. ELEMENTOS CENTRALES DEL DISCURSO .....	11
10. RESPONSABILIDADES DE COMUNICACIÓN .....	10
11. PROTOCOLOS MÍNIMOS DE OPERACIÓN .....	12
12. ANEXOS.....	12

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Comunicación de la Contraloría General de Santiago de Cali, comprende una serie de acciones encaminadas a desarrollar al interior y al exterior de la entidad un puente de comunicación que retroalimente a ambos públicos acerca del quehacer de la Entidad. Dicho plan va acorde al Plan Estratégico institucional 2020 – 2021 denominado: **“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”, la clave para un mayor acercamiento al ciudadano**”, en el cual es transversal al Sistema de Gestión de la Calidad, al Modelo Estándar de Control Interno - MECI, MIPG y a contribuir en el logro de una gestión pública moderna, que genere confianza y credibilidad en la ciudadanía caleña con respecto al ejercicio del control fiscal.

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

Generar confianza y transparencia desde la institución, promoviendo nuestros valores, fomentando la cultura de la legalidad y defensa del patrimonio de todos.

Los canales de información de la entidad servirán de soporte al cumplimiento de su plan estratégico, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la gestión pública a su interior, así como a la ciudadanía en general. Así mismo, se busca contribuir al fortalecimiento de la gestión basada en resultados, la recuperación de la confianza social y el posicionamiento de la CGSC.

## IMPACTO NACIONAL

Una Contraloría General de Santiago de Cali, se destacará como un ente territorial de reconocimiento nacional, por su compromiso y voluntad al adaptar nuevas prácticas comunicacionales entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la virtualidad gracias a las tecnologías de la información.

### 1. PLAN DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicaciones de la Contraloría General de Santiago de Cali, tiene como objetivo el fortalecimiento de la comunicación interna (*comunicación bidireccional*), la comunicación externa (*con los medios y ciudadanía*), imagen institucional (*manual de identidad corporativa*), así como la consolidación de vínculos, relaciones estratégicas y la correcta atención en situación de crisis,



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

mediante un proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, a sus prácticas informativas y a la manera como da cumplimiento a la gestión de transparencia y un control fiscal más vinculado con el desarrollo y bienestar de los ciudadanos.

El Plan de Comunicaciones estará soportado en las dimensiones 3 y 5 de MIPG para el cambio y direccionamiento institucional y los resultados esperados diseñados para ponerlo en práctica durante el periodo 2020 – 2021. Respondiendo al análisis integral situacional de la Institución y gestionando los principales ejes comunicacionales que requiere en el corto y mediano plazo. De esta manera, el Plan de Comunicaciones se constituye en guía fundamental para planear y desarrollar la comunicación institucional en la CGSC.

Dada la emergencia sanitaria que vive nuestro país y el mundo por el virus Covid-19, La Contraloría General de Santiago de Cali, implementó una estrategia de comunicación que contribuirá a la difusión de los sistemas de gestión que propendan por la culturización de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo.

La institución logra crear así el “*Plan de Comunicaciones Frente al Covid-19*”, que tiene como objetivo Informar a todos los funcionarios y contratistas y clientes externos, las medidas adoptadas por la CGSC y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto a las medidas de cuidado, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus de humano a humano durante el desarrollo de nuestras actividades laborales.

## 2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La estrategia comunicación de la Contraloría General de Santiago de Cali, se desarrollará a través de los medios tradicionales internos y externos, y aquellos sustentados en su plataforma tecnológica, nuevos medios y redes sociales, así como también, de los medios masivos de comunicación a nivel local, regional, nacional, implementando la virtualidad dada la emergencia sanitaria.

A través de la estrategia de comunicación informativa se socializarán al público externo los resultados de la gestión institucional, utilizando instrumentos de comunicación como boletines de prensa, página web, redes sociales, medios masivos de comunicación, comunicados, carteleras digitales, grupos informativos de WhatsApp y actos públicos de rendición de cuentas. El propósito y la finalidad del presente Plan de Comunicaciones están relacionados de manera directa con la naturaleza misma del Estado, tendiente a fortalecer el servicio a la ciudadanía como la esencia y razón de ser de este organismo de control fiscal.



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

## **Gobierno Digital.**

Dentro de la estrategia de comunicación, y en cumplimiento a las dimensiones 3 y 5 de MIPG, la Oficina Asesora de Comunicaciones, servirá de puente entre los líderes de los distintos procesos de la Contraloría General de Santiago de Cali y los servidores públicos, para el conocimiento recíproco y la difusión de la estrategia de gobierno digital a través de la programación de capacitaciones, campañas y eventos de socialización al respecto. Actividades materializadas en jornadas de capacitación; socialización de nuevas normas; jornada de acompañamiento y taller de socialización de la estrategia de Gobierno Digital y Big data, todo esto con el apoyo de instituciones y alianzas estratégicas con la academia y entidades del Estado.

## **Contralor Escolar**

La Oficina Asesora de Comunicaciones socializará y fomentará la imagen del Contralor Escolar mediante el trabajo comunicativo, diseñando piezas publicitarias y su respectiva difusión a través de los distintos medios internos y externos de la entidad, entre ellos nuestra página web, redes sociales, correos electrónicos entre otros, para su respectiva proyección, posicionamiento y del sentido de pertenencia de esta figura pedagógica, que busca incentivar en los jóvenes el sentido de pertenencia y amor por lo público, velando por la promoción y fortalecimiento del control social y control fiscal de la gestión educativa, garantizando la transparencia, la honestidad, el compromiso, la coherencia, la moralidad, la solidaridad, el respeto y la responsabilidad de la institución educativa en su conjunto.

## **Comunicación Externa**

El objetivo es el posicionamiento de la imagen institucional ante la ciudadanía, medios de comunicación y opinión pública en general, como un organismo de control fiscal honesto, equitativo, legal, objetivo y con rigor técnico.

Para lo cual, se utilizarán boletines de prensa, que son pronunciamientos y noticias institucionales, dirigido de manera permanente a los medios de comunicación para lograr la difusión a través de estos, destacando siempre las actuaciones que adelanta la Contraloría General de Santiago de Cali, en cumplimiento del modelo constitucional de control fiscal posterior y selectivo

Se cuenta con una base de datos actualizada de periodistas de distintos medios de comunicación local, regional y nacional, los cuales siempre que se emite un boletín externo es socializado con cada uno de ellos vía correo electrónico.

“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”



Se mantiene un constante acercamiento y ágil relaciones que nos permite permanecer en contacto directo con los periodistas y los directores de los medios de comunicación, con el fin de fortalecer la relación institución y opinión pública.

Se creará un perfil institucional en redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram y canales como YouTube, para informar, socializar y realizar pedagogía del control fiscal, mejorando las interacciones con la ciudadanía digital caracterizándonos por la inmediatez de la información, siempre manejando como base nuestra página web que cumple cabalmente la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública logrando siempre una misma línea de imagen de institucional en su diseño gráfico y textual.

### 3. PÚBLICOS DE INTERÉS

Se considerarán grupos de interés de la Contraloría General de Santiago de Cali, a todos aquellos sectores que ayudarán a cumplir con los objetivos y metas del Plan Estratégico 2020 - 2021:

**COMITÉ DIRECTIVO:** Instancia organizacional conformada por directivos de la entidad encargada de diseñar, aprobar y adoptar las directrices institucionales.

**NIVEL DIRECTIVO Y ASESOR:** Comprende las personas a las cuales les corresponden funciones de dirección general, formulación de políticas institucionales y adopción de planes, programas y proyectos.

**NIVEL PROFESIONAL:** Comprende las personas cuyas funciones son las de coordinación, supervisión y control de áreas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

**NIVEL TÉCNICO:** Comprende las personas cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relaciones con la aplicación de la ciencia y la tecnología.

**NIVEL ASISTENCIAL:** Comprende las personas cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

**CLIENTES Y PARTES INTERESADAS:** Está comprendido por los sujetos de control, la comunidad y el Concejo Municipal:

- **SUJETOS DE CONTROL:** Personas o entidades públicas o privadas que administran fondos o bienes del Estado y que son sujeto de fiscalización por parte de la CGSC.



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

- **COMUNIDAD:** Grupo de personas sobre las cuales la CGSC tiene influencia o son influenciados por ella. Ejercen el control fiscal participativo y se benefician del servicio generado por la vigilancia fiscal.
- **CONCEJO MUNICIPAL:** Corporación administrativa pública que promueve mediante Acuerdos, el desarrollo integral y sostenible de la sociedad caleña, ejerciendo control político administrativo.

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** Instrumento para la socialización masiva de la información, que con su contenido noticioso realiza el proceso comunicativo de difundir temas de interés colectivo apto para generar opinión pública.

**MEDIOS DE INSTITUCIONES PARES Y ALIADAS:** Espacios institucionales que contribuirán a la reputación y posicionamiento de la Entidad. Entre sus similares en Colombia y la región, fortaleciendo los lazos de comunicación con dichas instancias.

#### 4. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

##### 4.1 Medios Masivos

Los medios de comunicación serán empleados para legitimar, posicionar a la CGSC y masificar sus elementos del discurso comunicativo. La relación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad, respeto, publicidad e independencia.

A través de los medios de comunicación se generará información consolidada sobre los logros y resultados del control fiscal y la gestión institucional de la CGSC (convenios, eventos, noticias, distinciones, pronunciamientos).

##### 4.2 Redes sociales y nuevos medios

Las redes sociales, los nuevos medios y las plataformas tecnológicas de la CGSC deberán estar acordes a los objetivos y filosofía de la entidad. Cumpliendo siempre el manual de identidad corporativa.

La estrategia digital para las redes sociales, será difundir información estratégicamente diseñada y lograr un nivel de interactividad activa con los ciudadanos digitales.



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

La comunicación en dichas redes deberá conducir a mejorar el tráfico de la web de la entidad, mientras crea una comunidad alrededor del control fiscal participativo.

### **4.3 Medios de instituciones de pares y/o aliadas**

A través de los diversos medios y canales internos y externos de dichas instituciones se realizará un trabajo en conjunto y con sinergia que ayude a socializar alianzas, convenios, posicionar la imagen institucional y aportar noticias de interés público, que contribuyan al posicionamiento de la CGSC a nivel institucional y externo.

### **4.4 Comunicación interna**

La información institucional se socializará a través de los diferentes instrumentos de comunicación de la entidad (canales internos), tales como boletines internos, carteleras digitales, página web, docunet, intranet, circulares, comités, mesas de trabajo, y demás instancias que se implementen en la entidad.

## **5. FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNA**

### **5.1 Mecanismos y canales de participación ciudadana (externos)**

La Contraloría General de Santiago de Cali cuenta con diversos canales de información y comunicación al ciudadano, en ellos se socializa toda la información noticiosa de ámbito institucional, de interés general en los temas que desarrollamos y a su vez, estos permiten dar a conocer a los habitantes del Distrito Especial de Santiago de Cali, las actividades para la participación ciudadana, este último punto a través de nuestra página web, redes sociales y promoción con los medios de comunicación. Igualmente, soportados en herramientas presenciales y virtuales que permitan conocer tanto las opiniones, quejas, sugerencias, peticiones y requerimientos de la comunidad con el fin de fortalecer el control social y conocer denuncias sobre el comportamiento de los servidores públicos de la entidad.

En estos canales de recepción, la comunidad podrá formular de manera verbal o por escrito sus solicitudes:

- Personalmente: Ventanilla única, Centro Administrativo Municipal - CAM piso 7º, Torre Alcaldía.
- Buzón de sugerencias: Para sugerencias frente a los servicios de la Contraloría. CAM piso 7º, Torre Alcaldía.
- Teléfono Fijo: 644 20 00
- Correo Postal: Centro Administrativo Municipal - CAM piso 7º, Torre Alcaldía.
- Correo electrónico:



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”



[ventanillaunica@contraloriacali.gov.co](mailto:ventanillaunica@contraloriacali.gov.co)  
[participaciudadano@contraloriacali.gov.co](mailto:participaciudadano@contraloriacali.gov.co)

- Fax: 885 6390
- Línea WhatsApp: 312 6619322
- Línea gratuita de la transparencia: 01 8000 220 098
- Audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones.
- Página web: [www.contraloriacali.gov.co](http://www.contraloriacali.gov.co)
- Ingreso y seguimiento de requerimientos ciudadanos a través del aplicativo SIPAC: <http://www.contraloriacali.gov.co/sipac/>
- Redes sociales:
  - [www.facebook.com/contraloriacali](https://www.facebook.com/contraloriacali)
  - [www.twitter.com/@contraloriacali.gov.co](https://www.twitter.com/@contraloriacali.gov.co),
  - <https://www.instagram.com/contraloriacali/>
  - <https://www.youtube.com/channel/UCOva90PMYwqsyXzu1ILkcOw>
- A través de encuestas como la de percepción ciudadana y de satisfacción, los clientes y partes interesadas pueden calificar la gestión de la entidad.

## 6. FUENTES DE INFORMACIÓN INTERNA

Basado en sus procedimientos y en pro del efectivo cumplimiento de su plan estratégico, el ente de control contará con herramientas al alcance de los servidores públicos que permitan consultar, publicar, divulgar y socializar a usuarios internos sus principales actuaciones, políticas, planes, manuales, informes, contrataciones y compras, dentro de las cuales se encuentran los archivos por áreas y el archivo central de la entidad, estos canales son: La página web, intranet, redes sociales, docunet, aplicativo MECI, cartelera digital, boletín interno (*Contraloría al Día*) y correo electrónico. Estos mismos canales de comunicación interna serán aplicados para la socialización de las actividades de participación ciudadana, incluyendo todo su desarrollo, para que los funcionarios de la institución se encuentren informados de las actividades que desarrollamos con la comunidad.

Lo anterior, permitirá que tanto los colaboradores de la entidad, como la ciudadanía y los medios de comunicación, conozcan la información relevante sobre la labor misional del ente de control.

## 7. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

La Contraloría General de Santiago de Cali, en pro de la transparencia y en cumplimiento de sus objetivos estratégicos, deberá realizar la rendición pública de cuentas, cumpliendo el mandato contenido en el Artículo 33 de la Ley 489 de 1998, Modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. El documento Conpes 3654



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

del 12 de abril de 2010. El Manual Único de Rendición de Cuentas (2 Versión) expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás normatividad que la complementa.

Allí se conocerán los resultados de control social, obtenidos, en los diferentes ejercicios fiscalizadores durante la vigencia seleccionada. Favoreciendo el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en un espacio de interlocución directa entre la ciudadanía y los servidores públicos de la Contraloría General de Santiago de Cali.

En el marco de la democracia participativa, la rendición de cuentas es un proceso público de comunicación y diálogo permanente con los ciudadanos, en el que se informa, explica y sustenta la gestión realizada, la forma en que se administran los recursos y sus resultados ante la ciudadanía y sus organizaciones.

A dicho acto estarán convocados representantes de la administración central y municipal, las organizaciones ciudadanas, la ciudadanía en general y los medios de comunicación y se contará con diversos canales de recepción previa de inquietudes de la ciudadanía, las cuales se darán respuesta en el desarrollo del evento, dada la emergencia sanitaria por el Covid-19 que estamos enfrentado, la rendición de cuenta se realizará de manera virtual con el apoyo tecnológico de la Oficina de Sistemas.

## **8. ALTO IMPACTO DESEADO**

En el discurso que se emplee en las diferentes piezas de comunicación, actividades, boletines, convocatorias, comunicados, etc, se deberán resaltar el buen trabajo, la transparencia, los beneficios y atributos en la reputación de la Contraloría General de Santiago de Cali.

Las ideas aquí sugeridas deberán ser transversales a todo el discurso de la entidad y en todos los medios y espacios de interacción:

- ✓ La Contraloría General de Santiago de Cali, orienta su actuar al servicio del control fiscal y responde a las expectativas de la comunidad, con fundamento en los postulados y mandatos de la Constitución Política y las leyes.
- ✓ La Contraloría General de Santiago de Cali trabaja proactivamente y en forma altruista para que la gestión pública sea cada día más eficaz, pertinente y efectiva, privilegiando el respeto al servidor público reconociendo siempre en él, su dignidad humana.



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

- ✓ La entidad trabaja bajo la premisa de moralidad, transparencia pública, lucha contra la corrupción y ética de lo público.
- ✓ La CGSC fortalece el control fiscal fomentando el control oportuno y efectivo, dinamizando los mecanismos de prevención.
- ✓ La entidad promueve el ejercicio de la participación ciudadana en el control fiscal, hacia la construcción colectiva de lo público.
- ✓ La CGSC trabaja proactivamente por la salud de sus funcionarios y la ciudadanía en general de acuerdo a los lineamientos del Ministerios de Salud y el Ministerio de Trabajo en temporada de crisis sanitaria ante el covid-19.

## 9. ELEMENTOS CENTRALES DEL DISCURSO

A través de las diferentes actividades de comunicación pública, se buscará establecer en los públicos de interés una noción básica de los siguientes aspectos:

- Qué es la Contraloría General de Santiago de Cali
- Qué es el Control fiscal
- Cómo actúa la CGSC
- Cuáles son los sujetos de control
- Cómo pueden los ciudadanos contribuir al control fiscal
- Cuál es la estructura de la CGSC
- Quién es el Contralor de Cali
- Cómo se beneficia la comunidad del ejercicio de la CGSC
- Importancia del control fiscal

## 10. RESPONSABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Es importante considerar que la calidad y la oportunidad de la información dependen del cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Que se involucre al jefe de comunicaciones en las reuniones, espacios de decisión y demás actividades que se realicen con el fin de realizar cubrimiento oportuno de las mismas.
- Que cuando ello no sea posible, se alerte con la adecuada oportunidad, sobre esas actividades al responsable de comunicación.
- Que se suministre con total apertura, disponibilidad de tiempo y claridad, la información que requiera el responsable de comunicación para elaborar sus artículos, boletines o informes.



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

Si dichas condiciones no se dan será difícil para el responsable de comunicación garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí planteados.

## 11. PROTOCOLOS MÍNIMOS DE OPERACIÓN

Es necesario establecer los mínimos protocolos de operación que aseguren el control de la información y la calidad de los procesos que se desarrollen a través de las distintas formas de comunicación. Dichos protocolos son:


- Toda información a los medios masivos de comunicación necesitará la aprobación del vocero o líder que se designe.
- El responsable de Comunicación tendrá total autonomía para actualizar los contenidos de página web y redes sociales.
- Herramientas necesarias y óptimas para el desempeño de la labor de comunicación.

## 12. ANEXOS

Matriz de Comunicación



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”

		<b>CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI</b> <b>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>		
ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIÉN COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	ESTRATEGIA Y MEDIOS
Noticias, boletines, eventos, comunicados	Oficina de Comunicaciones	Todos los procesos	Semanalmente	Docunet, intranet, web y redes sociales, carteleras
Comisiones y Plenarias del Concejo de Cali	Oficina de Comunicaciones	Despacho, subcontraloría y Direcciones Técnicas	Diariamente o de acuerdo con la programación del Concejo de Cali	Docunet, correo, wassap
PGAT	Oficina de Planeación	Todos los procesos	Cuando se realiza y ocurren cambios	Docunet, web, Comités, wassap
PAA	Oficina de Planeación	Todos los procesos	Cuando se realiza y ocurren cambios	Docunet, web, comités
Documentos del SGC	Oficina de Planeación y Secretaría General	Todos los procesos	Permanentemente	Docunet, web, comités
Programas de auditorías internas de calidad	Oficina de Control Interno	Líderes de procesos	Permanentemente	Docunet, Oficios, Comités, correos
Resultado de la Revisión por la Dirección	Oficina de Planeación	Representantes de la Alta Dirección	Acorde al PAA de la Oficina de Planeación	Docunet, comités, correos
Informe de Gestión por procesos	Oficina de Control Interno	Líderes de proceso y responsables de las áreas	De acuerdo al PAA de la Oficina de Control Interno	Docunet, aplicativo MECI
Actas de Comité Directivo	Secretaría General	Representantes de la Alta Dirección	Programación de Comités	Docunet, correos
Plan de Mejoramiento por proceso	Oficina de Control Interno	Líderes de procesos,	De acuerdo al PAA oficina de Control Interno	Docunet, aplicativo MECI
Rendición de Indicadores	Todos los procesos	Oficina de Planeación	Acorde al PAA de la Oficina de Planeación	Docunet, formatos de registro, correos
Informes ejecutivos de auditorías	Direcciones Técnicas	Oficina de Comunicaciones	Acorde al PGAT	Docunet, correos

COPIA COPIA COPIA



“Control transparente y efectivo, Mejor gestión pública”