

	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 1 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO



SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD



PLAN DE COMUNICACIONES

Armenia, Julio de 2022



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 2 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO PRINCIPAL.....	4
3. ESTRUCTURA COMUNICACIONES EPQ.....	4
3.1 Comunicación Organizacional	6
3.2 Comunicación Informativa.....	6
3.3 Medios De Comunicación	6
3.4 Comunicación Corporativa	6
4. GESTIONES.....	6
4.1 Comunicación Organizacional	6
4.2 Confidencialidad	7
4.3 Circulación Y Divulgación De La Información	7
4.4 Gobierno En Línea	7
4.5 Información Institucional	7
5. COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS.....	8
5.1 Vocerías Institucionales.....	8
6. COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS EXTERNOS.....	8
7. CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA ACTUAL SITUACIÓN EN COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ENTIDAD.....	9
7.1 Públicos Internos:.....	9
7.2 Públicos Externos:.....	9
7.3 Públicos Mixtos:	9
7.3.1 Mixto Semi Interno:.....	10
7.3.2 Mixto Semi Externo:	10
7.4 Definición De Nuestro Público Objetivo	10
8. CARACTERIZACIÓN DE LOS MEDIOS Y CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	10
8.1 Inventario De Canales De Difusión	11
8.1.1 Interactivos	11
8.1.2 Redes De Funcionarios En Whatsapp.....	11



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 3 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

8.1.3	Facebook Como Red Principal De Publicación De Epq	11
8.1.4	Sitio Web De Epq	12
9.	ESTRATEGIAS	12
9.1	Actividades.....	12
9.2	Estrategias de promoción positiva:.....	12
9.3	Periodicidad estrategias.....	12
10.	REDES	13
10.1	Twitter	13
10.2	Facebook.....	13
10.3	Instagram	13
10.4	E-mail.....	13



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 4 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

1. INTRODUCCION

El Plan Estratégico de Comunicaciones será la ruta para proyectar la gestión de la administración 2020 – 2023, a cargo del señor Gerente **Jhon Fabio Suárez Valero**, para impactar de manera positiva en los diferentes públicos objetivos de la entidad. El producto de este plan es la "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIONES", que responda a las necesidades de la Entidad y de nuestros públicos.

La principal característica de este sistema es la conformación de órganos de comunicación independientes y relacionados por la misión de EPQ y sus dinámicas, facilitando el análisis de cada uno y su "reparación" con mínimo impacto para el sistema completo.

En esencia, la estrategia debe INFORMAR Y COMUNICAR.

Nuestros procedimientos deben dirigirse hacia la consolidación de la transparencia y la veracidad, generando credibilidad y persuasión a favor de nuestra imagen.

2. OBJETIVO PRINCIPAL

Contribuir con el mejoramiento de la reputación de EPQ, desarrollando estrategias de comunicación a nivel interno y externo, en armonía con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gerencia 2020 - 2023.

Para lograr este objetivo es necesario diseñar e implementar los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar información y comunicación para la ciudadanía y los órganos de control.
- Propender por mecanismos de difusión internos y externos de la información que se genere en la Entidad.
- Desarrollar información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, difundiéndola de la manera más efectiva.
- Persuadir positivamente a los diferentes públicos objetivos.
- Generar cercanía, empatía y sentido de pertenencia por parte del los integrantes de la Entidad.

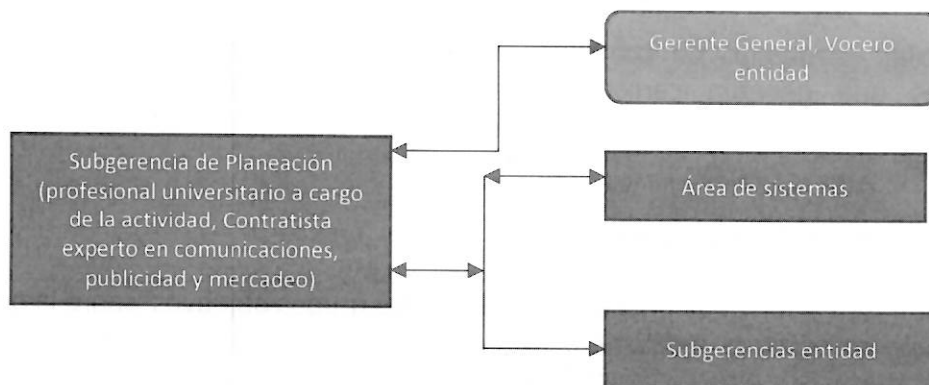
3. ESTRUCTURA COMUNICACIONES EPQ

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas

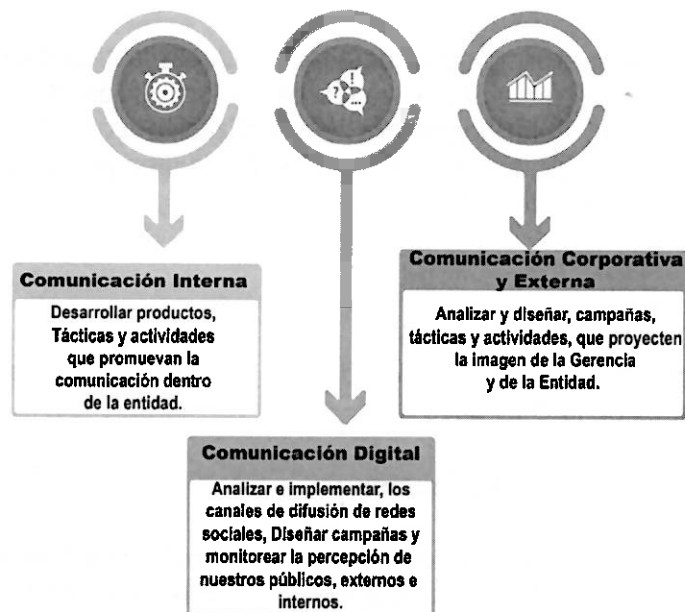


	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 5 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia. De tal manera la entidad ha formado un grupo de comunicaciones de la siguiente manera:



En la subgerencia de comunicaciones estará encargada de las comunicaciones interna o organizacional, externas y digitales de acuerdo a las solicitudes realizadas por parte de recursos humanos y de las subgerencias en general, además del apoyo del área de sistemas en cuanto a la administración y publicación de la página WEB.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 6 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

Dentro de estos tres ejes, las Comunicaciones estará encargada de la Gestión en los siguientes ámbitos:

3.1 Comunicación Organizacional

Desarrollar estrategias de comunicación organizacional de la Entidad mediante acciones que generen cercanía, apropiación e identidad. De esta manera contribuiremos al mejoramiento del clima laboral y la construcción de la cultura de la Entidad.

3.2 Comunicación Informativa

Divulgar información de la Entidad a los diferentes grupos objetivos sobre la gestión gerencial y corporativa, mediante actividades, campañas y tácticas de comunicación externa, masivas y directas, para lograr el flujo adecuado, intercambio oportuno y acceso, transparente y eficaz a la información.

3.3 Medios de Comunicación

Atender los llamados de los diferentes medios para la asistencia a entrevistas o entregas de información de interés general y de los usuarios.

3.4 Comunicación Corporativa

Crear ambientes armoniosos para las relaciones institucionales de la Entidad, gestión de alianzas estratégicas a través de la realización de acciones y productos en comunicación, relacionamiento y movilización con el fin de contribuir con la proyección, posicionamiento, mejora de la imagen institucional y acercamiento estratégico a los diferentes grupos de interés.

4. Gestiones

A continuación exponemos las gestiones de los diferentes públicos, productos y responsabilidades de la Oficina.

4.1 Comunicación Organizacional

Orientar la comunicación organizacional a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los compañeros de la Entidad.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 7 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

Desarrollar las estrategias de comunicación organizacional mediante acciones de sensibilización y comunicación interna, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos misionales, a satisfacer las necesidades y expectativas de los públicos de interés y a mejorar el clima laboral.

4.2 Confidencialidad

Adoptar mecanismos para que la información privilegiada que es de reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros sin previa autorización de la Entidad.

4.3 Circulación y Divulgación de la Información

Implantar una estrategia de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con los grupos de interés.
Divulgar información a los diferentes grupos objetivos y públicos de interés sobre la gestión institucional, mediante acciones y campañas de comunicación externa, y directas, con el fin de propiciar el flujo adecuado, el intercambio oportuno y el acceso transparente y eficaz a la información.

4.4 Gobierno en Línea

La información disponible en la página web es de carácter público. La subgerencia Administrativa mediante el área de sistemas mantendrá actualizada la página WEB y redes sociales atendiendo las disposiciones del Gobierno en Línea. Para eso garantiremos que toda la información de interés para la ciudadanía sea oportuna, clara, veraz y respetando los criterios de usabilidad, accesibilidad y portabilidad. Teniendo en cuenta lo anterior es importante resaltar que el área de sistemas quienes tienen la administración del sitio web de la entidad, deben trabajar en total sincronía con la subgerencia de planeación y mejoramiento institucional (Profesional universitario y contratistas encargados de las comunicaciones),

4.5 Información Institucional

Las dependencias que en desarrollo de sus funciones requieran crear o rediseñar un micro sitio o campaña web, seguirán el siguiente protocolo:

El área o dependencia de EPQ deberá realizar la solicitud, vía correo electrónico, con copia al jefe de área solicitante, y adjuntar la información a publicar.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 8 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

5. COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS

Trabajaremos por la consolidación de la cultura organizacional, por medio de espacios de interlocución y difusión de mensajes.

La comunicación organizacional estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre nuestros compañeros, sin perjuicio de la jerarquía propia de la estructura institucional.

El proceso inicia con la planeación y definición de las acciones de comunicación interna y la atención de solicitudes de comunicación, continúa con la asesoría y desarrollo de contenidos, mensajes y piezas de comunicación.

Propiciaremos el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional. Se dispondrá de medios oficiales internos de información que serán actualizados permanentemente y que deberán llegar en forma masiva a todos los integrantes de la familia EPQ.

5.1 Vocerías institucionales

Estableceremos voceros autorizados en los temas estratégicos de nuestra gestión, quienes se expresarán únicamente en los temas que son de su competencia. En primera instancia, el único vocero autorizado será el señor Gerente, Jhon Fabio Suárez Valero, o a quien éste delegue.

Definiremos y promulgaremos los criterios de manejo de información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad, que deberán seguir todos aquellos compañeros que en virtud de sus funciones o de su cargo actúen en un momento dado como voceros de la entidad como los subgerentes o la Jefe de Talento Humano.

6. COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS EXTERNOS

En línea con nuestra responsabilidad de contribuir a la construcción de lo público, nos orientaremos con los públicos externos hacia el fortalecimiento de la apertura y visibilidad, por medio de un servicio de excelente calidad en el cumplimiento de los fines misionales, con actitud de escucha y receptividad frente a la ciudadanía, buscando especialmente la retroalimentación, y la transparencia en todas las actuaciones y de disponibilidad para la rendición de cuentas oportuna y suficiente de su gestión.

Mantendremos informados a nuestros públicos de interés sobre políticas, objetivos, resultados, decisiones, programas y proyectos misionales, mediante información que guarde



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 9 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

coherencia con nuestra misión institucional. Nuestros contenidos serán claros y de lenguaje sencillo, no dejaremos dudas sobre el mensaje que se desea transmitir.

Tendremos en cuenta que nuestros mensajes llegarán a personas de niveles de educación, edades y estratos diferentes, especialmente y en mayor porcentaje a personas de Estratos 1, 2 y 3, la gran mayoría con nivel escolar bajo.

Nos ceñimos a las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española y las costumbres locales, cuando sea el caso.

Evitaremos las abreviaturas. Si lo necesitáramos utilizar, después de emplearlas por primera vez, las referenciaremos entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hace referencia.

No usaremos tecnicismos, a menos que sea estrictamente necesario, en cuyo caso, explicaremos su significado inmediatamente, tan pronto es utilizado por primera vez.

7. CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA ACTUAL SITUACIÓN EN COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA ENTIDAD

7.1 Públicos internos:

Nuestro público interno tiene como característica principal el trabajo en equipo para lograr un fin común. Identificamos diferentes tipos en nuestra Entidad:

- Empleados Públicos (administrativos)
- Empleados Oficiales (misional, trabajo operativo)
- Contratistas (operativa)
- Accionistas mayoritarios

7.2 Públicos Externos:

Son todos aquellos que no tienen una relación directa ni un fin común en las metas y misiones.

- Medios de comunicación
- Políticos
- Ciudadanía en general

7.3 Públicos Mixtos:



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 10 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

Aquí encontramos las personas que están en el intermedio entre los públicos internos y externos, tenemos dos tipos.

7.3.1 Mixto Semi Interno:

- Todos los usuarios de nuestros servicios
- Familiares de nuestros empleados
- Proveedores
- Alcaldías que no hacen parte de la junta directiva

7.3.2 Mixto Semi Externo:

- Sindicatos,
- Asociaciones y veedurías
- ONG Ambientalistas y Sociales

7.4 Definición De Nuestro Público Objetivo

Todas nuestras acciones administrativas y de campo, misionales y visionales, generan un producto y este a su vez un mensaje en nuestras comunicaciones, nuestro mayor reto es obtener de nuestros usuarios una receptividad y percepción de nuestra labor como positiva, de esta manera nuestro mayor esfuerzo se centra en buscar la mayor aceptación de nuestros servicios.

Por tal razón, nuestro público objetivo son nuestros usuarios, quienes se encargarán de dar una apreciación positiva o negativa del desempeño de nuestra misión, como entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios.

Las percepciones que los usuarios generen a favor o en contra, se verá reflejado en retroalimentaciones propias y ajenas a la Entidad, permeando actores de opinión pública, medios de comunicación y comunidad en general, con lo que se ve altamente comprometida la reputación de la entidad.

8. CARACTERIZACIÓN DE LOS MEDIOS Y CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Actualmente la entidad cuenta con diferentes canales de información y comunicación de tres tipos:

- Interpersonales: Donde no hay forma de realizar una retroalimentación directa con los públicos al que nos dirigimos. (Prensa, radio, tv, local, departamental y regional), cuando sea citado un representante de la entidad a rendir cuentas.
- Interactivos: redes sociales, (contamos con Facebook, Twitter e Instagram).
- Personales: Los de retroalimentación con nuestros públicos de manera directa, (Coordinadores en cada municipio y WhatsApp).



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 11 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

8.1 Inventario De Canales De Difusión

8.1.1 Interactivos

Para la reactivación de nuestras cuentas en redes sociales, realizaremos una estrategia de inventario y control interno de nuestros seguidores, para garantizar un crecimiento real, específico y ante todo que salvaguarde los intereses de la Entidad, para esto movilizaremos a todos nuestros públicos internos y mixtos relacionados con nuestros públicos interno, familiares y amigos.

- Facebook: Cuenta con 5.000 contactos, a diario se aprueban alrededor de 5 solicitudes de amistad, estamos en el crecimiento Orgánico

Esta plataforma permite el apoyo a los tres elementos de nuestra misión: difusión, publicidad y comunicación,

- Twitter: Cuenta existente, pero con un bajo número de seguidores, el objetivo es crecer en esta plataforma virtual, realizando acciones que promuevan el interés de los usuarios de la misma.
- Instagram: Bajo número de seguidores en esta plataforma virtual.
- WhatsApp: Existen diferentes redes con diferentes públicos, es uno de los canales en los que más esperamos impactar en la comunicación y difusión de mensajes.

8.1.2 Redes De Funcionarios En WhatsApp

Hacemos énfasis en WhatsApp porque es el canal que más potencialidad presenta para difundir y comunicar directamente y a muy bajo costo.

WhatsApp es la herramienta más efectiva para implementar canales de retroalimentación a bajo costo, efectiva, rápida y dinámica. La idea es generar un canal directo entre los mensajes de la Entidad y algunos públicos como el interno.

8.1.3 Facebook Como Red Principal De Publicación De Epq

Facebook es la red que más alberga público, tanto interno como externo, allí incluso se reciben mensajes de estos públicos, es de rápido alcance y de mínimo costo.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 12 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

8.1.4 Sitio Web De Epq

Allí se publicará toda la información de contacto, campañas, disposiciones legales de invitaciones a cotizar, y en general toda la información necesaria para mantener una correcta vía de comunicación de la Entidad con los diferentes públicos.

9. ESTRATEGIAS

9.1 Actividades

-
- Diseño de Pautas, boletines y comunicados
- Gestión de medios
- Atención a periodista y/o medios periodísticos
- Apoyo en las audiencias Públicas de rendición de cuentas.

9.2 Estrategias De Promoción Positiva:

- Campañas sobre uso racional del agua
- Campañas sobre uso racional del gas
- Campañas sobre el cuidado y uso adecuado del alcantarillado
- Difusión de racionamientos, reparaciones y cortes
- Difusión de las labores misionales y visionales de EPQ
- Información acerca de tarifas, PQRS, visita a la web
- Información de contacto con la empresa.

9.3 Periodicidad Estrategias

- 1(una) pieza publicitaria semanal sobre el uso eficiente y ahorro del agua y gas
- 1(una) pieza publicitaria semanal sobre el cuidado de las redes del acueducto, alcantarillado y gas.
- Una pieza publicitaria mensual que resuma todas las actividades de EPQ
- Actualización mensual de las publicaciones del televisor de recepción.
- Elaborar las invitaciones y piezas publicitarias dirigidas a las diferentes entidades y comunidad en general para la presentación del informe de rendición de cuentas de la entidad, de acuerdo a la información suministrada por el Entidad.
- Realizar 1 pieza mensual buscando realzar la labor que realiza la entidad y fortalecer la imagen de la entidad, así como realizar el debido acompañamiento al gerente en las ruedas de prensa.



	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP PLAN DE COMUNICACIONES			
Código: PMI-PL-04	Versión: 01	Fecha de emisión: 11/07/2022	Página: 13 de 14	DOCUMENTO CONTROLADO

- Publicar oportunamente las comunicaciones de daños, reparaciones, suspensiones y racionamientos planeados o producto de emergencias y realizar seguimiento y lo que se requiera para cumplir los planes de emergencia y contingencia de la entidad en redes sociales.

10. REDES

10.1 Twitter

<https://twitter.com/EpQuindio>
Clave: empresaspublicasdelquindio2022

10.2 Facebook

<https://www.facebook.com/EmpresasPublicasdelQuindio>
Clave: epq123456plan+

10.3 Instagram

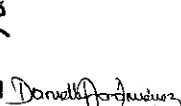
Instagram epqentuvda
Clave: epq123456plan+

10.4 E-mail

empresaspublicasdelquindio@gmail.com
Clave: EPQENTUVIDA12345


JOHN FABIO SUAREZ
Gerente General
Empresas Públicas del Quindío



Elaboró y Proyectó: Eilyn Cardona Corrales – Profesional en Publicidad y mercadeo-contratista
Revisó: Ingeniero Julián Fernando Camelo Álvarez – Profesional Universitario
VoBo: Ingeniera Darnelly Toro Jiménez –Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional 





EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP
PLAN DE COMUNICACIONES

Código:
PMI-PL-04

Versión:
01

Fecha de emisión:
11/07/2022

Página:
14 de 14

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
11/07/2022	01	Inicio del Documento con su normalización

