

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE (SDA)

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

PLAN DE COMUNICACIONES 2023

Tabla de contenido

- 1. Introducción**
- 2. Estructura organizacional de la Oficina Asesora de Comunicaciones**
- 3. Objetivos**
 - 3.1. Objetivo general
 - 3.2. Objetivos específicos
- 4. Público objetivo**
- 5. Líneas estratégicas**
 - 5.1. Línea de Comunicación Interna
 - 5.1.1. Acciones estratégicas de Comunicación Interna
 - 5.1.2. Canales de comunicación internos de la Secretaría Distrital de Ambiente
 - 5.1.3. Indicadores internos
 - 5.2. Línea de Comunicación Externa e Informativa
 - 5.2.1. Acciones estratégicas de Comunicación Externa
 - 5.2.2. Canales de comunicación externos de la Secretaría Distrital de Ambiente
 - 5.2.3. Indicadores externos
- 6. Lenguaje incluyente**

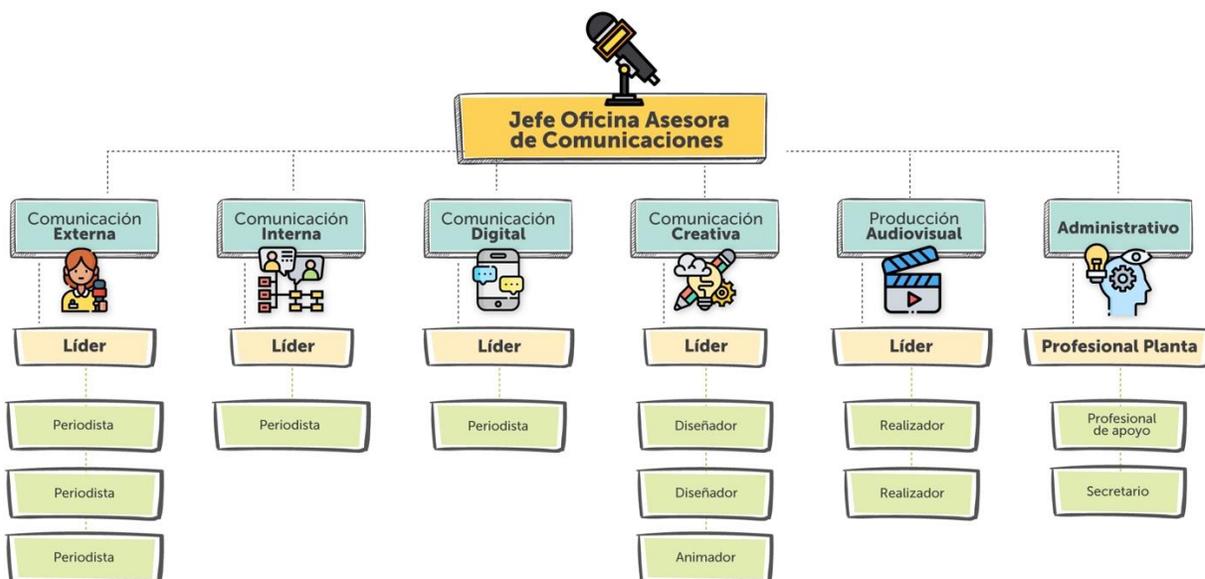
1. Introducción

La Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Ambiente plantea, en el presente documento, el direccionamiento estratégico de las acciones de comunicación pública que ejecutará a corto, mediano y largo plazo durante la vigencia 2023, con el propósito de generar un diálogo flexible, oportuno, eficiente, eficaz y accesible con los públicos de interés, y fortalecer la reputación de la entidad, en su rol de autoridad ambiental del Distrito Capital.

De igual manera, expone las herramientas y/o canales de comunicación por los cuales se divulgarán, a partir de dos líneas estratégicas: Comunicación Interna y Comunicación Externa, las acciones comunicativas en torno al desarrollo sostenible y el reverdecimiento de Bogotá.

Por último, este plan de comunicaciones incluye los lineamientos de la Guía de Leguaje Incluyente, establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD), con la finalidad de representar y reconocer la diversidad ciudadana.

2. Estructura organizacional de la Oficina Asesora de Comunicaciones



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Fortalecer la imagen institucional de la Secretaría Distrital de Ambiente como autoridad ambiental del Distrito Capital, a partir de una comunicación flexible, oportuna, eficiente, eficaz y accesible con los servidores públicos y la ciudadanía, garantizando la disponibilidad de la información, pertinencia y oportunidad para promover la gestión, planes, proyectos, campañas y actuaciones ejecutadas por la entidad.

3.2. Objetivos específicos

Comunicación interna y organizacional:

- Visibilizar, promover y divulgar el quehacer las diferentes dependencias de la entidad y el de sus colaboradores para fomentar las iniciativas y proyectos desarrollados para el mejoramiento de la cultura organizacional de la Secretaría y la construcción de una ciudad más sostenible.
- Potenciar los canales de comunicación interna, mediante la divulgación permanente y oportuna de información de interés, que propicie la retroalimentación y la participación constante de los colaboradores de la Secretaría en las acciones y proyectos institucionales.

Comunicación externa e informativa:

- Informar de manera oportuna, veraz y proactiva las actuaciones institucionales a los grupos de interés y a los medios de comunicación para aumentar el posicionamiento de la Secretaría de Ambiente como autoridad ambiental en Bogotá.
- Diseñar y poner en marcha campañas con enfoque pedagógico y promover las celebraciones del calendario ecológico para promover mensajes institucionales y generar espacios de interacción y participación ciudadana que permitan fomentar el cambio de hábitos, en torno al uso sostenible de los recursos naturales y el cuidado del medioambiente.
- Fortalecer las plataformas de comunicación digital (portal web y redes sociales) para lograr mayor efectividad en la divulgación y facilitar la interacción y retroalimentación con las audiencias, líderes de opinión y las comunidades virtuales que siguen la información de la entidad.

4. Público objetivo

- Funcionarios y contratistas de la entidad
- Ciudadanía en general

5. Líneas estratégicas

5.1. Línea de Comunicación Interna

La Comunicación Interna y Organizacional es el conjunto de acciones que implementa la Secretaría Distrital de Ambiente para mejorar la productividad, el clima organizacional, fortalecer los valores institucionales y promover, además de la articulación entre dependencias, el sentido de pertenencia y liderazgo de los funcionarios y contratistas que trabajan por el desarrollo sostenible y reverdecimiento de Bogotá.

5.1.1. Acciones estratégicas de Comunicación Interna

A continuación, se describen las acciones que se desarrollarán en la vigencia 2023:

- Promover una gestión proactiva y propositiva de la Oficina Asesora de Comunicaciones para atender las necesidades en materia de comunicaciones de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Socializar de manera permanente las temáticas, políticas y actividades distritales que sean solicitadas por la Red de Comunicación Interna del Distrito.
- Fomentar procesos de comunicación basados en el diálogo, el respeto y la participación de los servidores públicos, para el fortalecimiento del trabajo en equipo.

5.1.2. Canales de comunicación internos de la Secretaría Distrital de Ambiente

La Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con diversas herramientas para divulgar y socializar información de interés e importancia para los colaboradores de la entidad:

- **Newsletter 'Para estar en Ambiente'**: Corresponde al boletín interno oficial, mediante el cual semanalmente se comunican de manera escrita, gráfica y audiovisual las acciones desarrolladas por las diferentes dependencias de la SDA y entidades distritales.

- **Correo institucional:** al ser el medio interno que más consultan los colaboradores de la SDA, este canal permite socializar, de manera inmediata, noticias, campañas, proyectos y eventos institucionales e información de la Administración Distrital.
- **Intranet:** este canal facilita el acceso a las herramientas digitales institucionales y permite la consulta de políticas, protocolos, noticias y documentación de interés de los funcionarios y contratistas de la SDA.
- **Cartelera digital:** a través de este medio se socializan piezas gráficas y audiovisuales, tanto de carácter institucional como distrital; están situadas en diferentes espacios de la entidad, en donde el público interno y externo puede visualizar la información publicada.
- **Fondos de escritorio:** este canal es utilizado de manera quincenal o mensual para divulgar, a través de piezas gráficas, información de coyuntura, eventos y/o campañas institucionales.
- **Grupo de WhatsApp:** es un canal conformado por colaboradores de la entidad, designados por el jefe de área, para cumplir el rol de enlace. Allí se comparte información de interés institucional para que sea replicada, por esta misma vía, de manera inmediata a todos los equipos de trabajo.

5.1.3. Indicadores internos

- Renovar la imagen y los contenidos de la intranet para ofrecer un canal de comunicación ágil y práctico con las aplicaciones y la información institucional de interés para los funcionarios y contratistas de la entidad.
- Ejecutar cuatro campañas anuales que promuevan la participación y el sentido de pertenencia de los colaboradores con la SDA.
- Aplicar una encuesta anual sobre el uso de los canales y la efectividad de la comunicación interna, con el propósito de conocer la percepción de los colaboradores de la Secretaría y emprender acciones de mejora.

5.2. Línea de Comunicación Externa e Informativa

La Comunicación Externa e Informativa permite a la Secretaría Distrital de Ambiente brindar información clara y oportuna a los ciudadanos, a través de los medios de comunicación, la página web y las redes sociales, con el propósito de dar a conocer la gestión y los resultados institucionales y generar cambio de hábitos, reconocimiento y confianza en la opinión pública.

5.2.1. Acciones estratégicas de Comunicación Externa

A continuación, se describen las acciones que se desarrollarán en la vigencia 2023:

- Informar de manera oportuna, veraz y proactiva las actuaciones institucionales a los grupos de interés y los medios de comunicación para aumentar el posicionamiento de la Secretaría de Ambiente como autoridad ambiental en Bogotá.
- Afianzar las relaciones con los periodistas y medios de comunicación que cubren el sector ambiente, a partir de la entrega oportuna de información (*free press*) que contribuya al posicionamiento de mensajes sobre la gestión ambiental en Bogotá y la promoción positiva de la imagen de la entidad como autoridad ambiental.
- Diseñar y publicar piezas gráficas y audiovisuales innovadoras con enfoque pedagógico que divulguen e impulsen las acciones, campañas y logros de la entidad en beneficio del ambiente de los bogotanos, que propicien el cambio de hábitos, la interacción y la participación ciudadana.
- Fortalecer las plataformas de comunicación digital (portal web y redes sociales), a partir de la publicación permanente y oportuna de información para continuar incrementando la reputación institucional, facilitar la interacción y retroalimentación con las audiencias, líderes de opinión y las comunidades virtuales que siguen la información de la entidad y aumentar el número de seguidores.
- Diseñar y ejecutar campañas con enfoque pedagógico, eventos ambientales y promover las celebraciones del calendario ecológico, con el objetivo de generar espacios de interacción y participación ciudadana, que permitan fomentar el cambio de hábitos en torno al uso sostenible de los recursos naturales y el cuidado del medioambiente, a través de la difusión de mensajes estratégicos en los medios de comunicación, el portal web, las redes sociales, la producción de material promocional, la realización de encuentros con grupos focales y la prestación de servicios logísticos, entre otros.
- Realizar el monitoreo permanente de la información de la Secretaría Distrital de Ambiente publicada en los medios de comunicación.
- Ejecutar planes de medios, si se dispone del presupuesto para ello, que permita pautar en medios de comunicación tradicionales, comunitarios y digitales, los mensajes de las campañas institucionales y de comunicación pública en beneficio del ambiente y los recursos naturales de los bogotanos.

- Realizar un trabajo articulado con las oficinas de comunicación y prensa del IDIGER, Jardín Botánico e IDPYBA como entidades que hacen parte del sector Ambiente para que el manejo de las comunicaciones externas se lleve a cabo de manera coordinada, siguiendo los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.2.2. Canales de comunicación externos de la Secretaría Distrital de Ambiente

Son aquellos recursos dispuestos por la Secretaría Distrital de Ambiente para dar a conocer toda la información relacionada con las actividades misionales, planes, proyectos, campañas y eventos que lleva a cabo la entidad.

- **Página web:** por medio de este canal se divulgan las actuaciones institucionales y la información estratégica de la Secretaría de Ambiente en torno a las actividades, eventos y campañas desarrolladas, así como los servicios que presta la entidad a todos los públicos de interés.

En la página web se publican los boletines y notas de prensa institucionales para que los medios de comunicación y la ciudadanía en general estén enterados de los temas ambientales del Distrito Capital.

- **Redes sociales:** son el canal de contacto directo con la ciudadanía para difundir información. Asimismo, a través de estas plataformas digitales, se atienden inquietudes, quejas y peticiones ciudadanas, y se puede tener un proceso informativo de doble vía que permite la retroalimentación con los usuarios, a partir del envío de mensajes asociados a la misionalidad, la gestión, las campañas y los servicios que brinda la entidad.
- **Grupos de WhatsApp:** este canal permite compartir información a los periodistas de forma directa y en tiempo real sobre temas relacionados con medioambiente. A través de fotos, audios, boletines de prensa, piezas gráficas, videos y *reeles*, se dan a conocer las actuaciones, campañas, hechos novedosos, noticiosos y de interés ambiental para la ciudad y se convoca a ruedas de prensa, operativos y eventos ejecutados por la entidad para garantizar la presencia permanente, positiva y de impacto de la SDA en los medios de comunicación masivos, comunitarios y digitales.
- **Contacto con periodistas:** a través de llamadas directas se hace contacto con los periodistas, para compartir información puntual y especializada y para convocarlos a ruedas de prensa y eventos institucionales. Esta es una forma de generar información de valor y llamar la atención de los medios sobre determinados temas de la entidad. Así mismo se atienden todas las solicitudes de entrevistas y de envío de material audiovisual para el desarrollo de las notas que se emiten a través de los medios de comunicación.

- **Email:** mediante este canal se remite información (fotos, audios, boletines y notas de prensa, piezas gráficas y videos) con grupos de valor como ambientalistas, jefes de comunicaciones de entidades distritales y locales y medios de comunicación, a fin de garantizar la promoción y divulgación de la información institucional, las campañas pedagógicas, eventos y celebraciones del calendario ecológico.
- **Pódcast:** a través de audios se comparte información y entrevistas sobre temas específicos y estratégicos para llegar a un mayor número de audiencias. Es una de las nuevas formas de transmitir contenido de valor y llamar la atención del público interesado en temas ambientales.
- **Pauta en medios de comunicación:** este canal se utiliza por periodos o coyunturas, con el objetivo de reforzar o posicionar las campañas y mensajes institucionales que, de acuerdo con su alcance y el presupuesto disponible en la entidad en cada vigencia fiscal, se emiten a través de medios masivos, comunitarios, alternativos o digitales.

5.2.3. Indicadores externos

- Aumentar el 4 % de los seguidores en la red social Twitter, teniendo como línea base los 153.332 alcanzados en 2022. Meta 2023: 159.465 nuevos seguidores.
- Aumentar del 10 % de los seguidores en la red social Facebook, teniendo como línea base los 54.980 alcanzados en 2022. Meta 2023: 60.478 seguidores.
- Aumentar del 10 % de los seguidores en la red social Instagram, teniendo como línea base los 45.535 alcanzados en 2022. Meta 2023: 50.088 seguidores.
- Aumentar del 10 % de los seguidores en la red social TikTok, teniendo como línea base los 5.222 alcanzados en 2022. Meta 2023: 5.744 seguidores.

Aplicar una encuesta bimestral para medir la percepción de los ciudadanos sobre los productos comunicaciones realizados y publicados, a través de los canales de comunicación externa, en donde se socializan las actuaciones de la SDA.

6. Lenguaje incluyente

La Secretaría Distrital de Ambiente implementará en 2023 los lineamientos de la Guía de Lenguaje Incluyente, establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD), con el propósito de:

- Visibilizar a las mujeres como sujetas de derechos.
- Cerrar de brechas de desigualdad entre hombres y mujeres.
- Deconstruir los estereotipos y prejuicios de género.

- Transformar las violencias simbólicas de género.
- Generar el reconocimiento y empoderamiento en las mujeres.
- Transformar los roles estereotipados a las mujeres.
- Visibilizar la diversidad de miradas de un mismo hecho o situación desde el lugar que se pare.