



# **Contraloría**

## **Distrital de Buenaventura**

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

**CONTRALORIA DISTRTIAL DE BUENAVENTURA**

**PLAN DE COMUNICACIONES  
2020-2021**

**JAIRO ARBOLEDA  
Contralor Distrital**

**Elaboro  
WASHINGTON GONZALEZ CAICEDO  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión**

**Buenaventura, Valle del Cauca**



# **Contraloría**

**Distrital de Buenaventura**

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>CONCEPTO</b>	<b>PAGINA</b>
<b>0.- INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>1.- PLAN DE COMUNICACIONES 2020-2021</b>	<b>5</b>
1.1.- OBJETIVO	5
1.2.-ALCANCE	6
1.3.-ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN	6
1.4.-COMUNICACIÓN EXTERNA	7
1.5.-COMUNICACIÓN INTERNA	8
1.6.-MEDICION DE LA COMUNICACIÓN	10
<b>2.-CRONOGRAMA</b>	<b>11</b>
<b>3.- FINANCIACION</b>	<b>11</b>



# Contraloría

## Distrital de Buenaventura

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

### 0.- INTRODUCCION

El Plan Estratégico Institucional PEI de comunicaciones 2020-2021, constituye un conjunto de decisiones y acciones estratégicas que definen las políticas institucionales, objetivos estratégicos, programas y proyectos que contribuyen al logro de resultados, efectos e impactos previstos en los planes de desarrollo y que surgen a partir de los mandatos legales, sociales y políticos donde las comunicaciones juegan un papel muy importante como el conjunto de medios que sirve para poner en contacto lugares, personas para conocimiento generalmente importante de carácter oficial.

Con la implementación de estrategias comunicacionales se busca consolidar el empoderamiento de los funcionarios de la Contraloría Distrital y la cercanía con la comunidad en general para avanzar en el posicionamiento de la entidad. La comunicación en la Contraloría Distrital de Buenaventura, adoptará un enfoque integral en todas las áreas de trabajo para generar una cultura de información oportuna, eficiente y efectiva, tanto interna como externa.

Modelo Estándar de Control Interno MECI: establece como eje en el desarrollo de la gestión pública la información y la comunicación.

Mediante el acto legislativo No 04 del 18 de septiembre de 2019, se reforma el Régimen de Control Fiscal, estableciendo:

**Artículo 267.** La vigilancia y el control fiscal son una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos. La ley reglamentará el ejercicio de las competencias entre contralorías, en observancia de los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad. El control ejercido por la Contraloría General de la República será preferente en los términos que defina la ley.

***El control fiscal se ejercerá en forma posterior y selectiva, y además podrá ser preventivo y concomitante, según sea necesario para garantizar la defensa y protección del patrimonio público. El control preventivo y concomitante no implicará coadministración y se realizará en tiempo real a través del seguimiento permanente de los ciclos, uso, ejecución, contratación e impacto de los recursos públicos, mediante el uso de tecnologías de la información, con la participación activa del control social y con la articulación del control interno. La ley regulará su ejercicio y los sistemas y principios aplicables para cada tipo de control.***



**Contraloría**  
**Distrital de Buenaventura**  
La dinámica del control fiscal real y participativo  
Nit. 800.093.372-5

La Contraloría es una entidad de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal. - No tendrá funciones administrativas distintas de las inherentes a su propia organización y al cumplimiento de su misión constitucional

Un favor de relevancia en Control, es la situación social del Distrito de Buenaventura, con el agravante de inseguridad y riesgos para la vida que afronta la ciudadanía cuando denuncian hechos o situaciones de corrupción, aunadas a las pocas garantías de seguridad que se le brinda a quienes dirigen estas instituciones, teniendo en cuenta que existen municipios que están catalogados como zonas especiales por los altos índices de violencia que se viven, como es el caso del Distrito de Buenaventura.

Un elemento dentro del ejercicio de la misión constitucional, es que la comunidad y demás partes interesadas en muchos casos desconoce la función de este ente de control y las actividades y acciones que realiza para el control de los recursos públicos del Distrito de Buenaventura

Todo lo anterior sumado a los múltiples escándalos administrativos que se han suscitado en las anteriores administraciones por irregularidades de algunos funcionarios públicos lo cual ha generado incredulidad de parte de la población hacia la gestión que adelanta los Entes de Control y se ha acuñado una máxima, que los servidores públicos son corruptos o ineptos y que los entes de control no cumplen a cabalidad su tarea por proteger los intereses de la comunidad.

Por esta razón, es importante que la Contraloría Distrital de Buenaventura, diseñe y ejecute un Plan de Comunicaciones, para dar a conocer las actividades que desarrolla en cuanto al seguimiento y control que se le hace a las entidades, sujetos de control fiscal y a las quejas de la comunidad; igualmente, para sensibilizar y educar a la comunidad sobre el ejercicio de control que desarrolla la contraloría, sus funciones constitucionales y la forma que pueden presentar quejas y denuncias.

Es por ello, que la Contraloría Distrital de Buenaventura con el fin de mantener una relación directa con las partes interesadas (funcionarios, comunidad, sujetos de control, entidades públicas y privadas), establezca una estrategia de comunicaciones, en concordancia con Modelo Integrado Planeación y Gestión para fortalecer la gestión y la imagen de la Contraloría Distrital de Buenaventura, en desarrollo de su objetivo estratégico de fortalecer la Comunicación Institucional

Teniendo en cuenta la anterior dentro del Plan Estratégico 2020 -2021, se establece el OBJETIVO 7.-FORTALECER LA COMUNIACION INSTITUCIONAL, mediante el un Plan de Comunicaciones Institucional donde se establecen acciones y actividades de Comunicación internas y externas para mantener informada a la parte interesada mejorando la imagen institucional. Objetivo liderado por el Proceso de Direccionamiento Estratégico- Comunicaciones y coordinado por la Oficina Asesora de Planeación y Gestión

### **1.-PLAN DE COMUNICACIONES 2020-2021**

Para asegurarnos de que el enfoque sea concreto a continuación se describe el modo en que se empleara las estrategias de comunicación externas e interna, para

el alcance del Objetivo de Fortalecer la Comunicación Institucional manteniendo informada la parte interesada mejorando la imagen de la Contraloría Distrital de Buenaventura.

### 1.1. OBJETIVO

#### 1.1.1 OBJETIVO GENERAL.

Definir la elaboración, gestión, aplicación y cumplimiento de la difusión externa e interna de la Contraloría Distrital de Buenaventura teniendo en cuenta el plan estratégico, los planes programas y procesos de la dirección estratégica con el propósito de general impacto local y acercar a la comunidad a la entidad.

#### 1.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Acercar los lazos entre la comunidad bonaverense y la Contraloría Distrital de Buenaventura.
- Dar a conocer los servicios que ofrece la Contraloría Distrital de Buenaventura.
- Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.
- Promover procesos de información en todas sus manifestaciones para generar cultura, confiabilidad y reconocimiento.
- Estrechar los canales de comunicación interna para informar a los empleados los logros y avances de la Contraloría Distrital.
- Fortalecer el sentido de pertenencia del empleado y de los actores sociales con la entidad, a través del posicionamiento de la cultura del control y clima organizacional en la Contraloría Distrital de Buenaventura.
- Sensibilizar y motivar al personal de la importancia que tiene para el ente de control el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

### 1.2.-ALCANCE DEL PLAN DE COMUNICACIONES

Este plan define y direcciona las comunicaciones de la Contraloría Distrital de Buenaventura en comunicación organizacional y comunicación informativa, en armonía con los postulados del plan estratégico de la entidad.

### 1.3.-ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

Los elementos que soportan la comunicación interna y externa de la Contraloría Distrital de Buenaventura, están determinados por lo siguiente:

#### a) El contenido de la comunicación.

Estos tendrán una doble relación con la información que genere la entidad y del medio a través del cual será transmitidos (televisivos, radiofónicos, multimedia o redes sociales), los cuales concordaran con el plan Estratégico de la Contraloría Distrital de Buenaventura 2020 – 2021.



La dinámica del control fiscal real y participativo  
Nit. 800.093.372-5

En este se Incorporar herramientas para analizar críticamente textos informativos audiovisuales, en particular las actividades institucionales y este se basa en noticias y eventos e informes relacionados con el control fiscal y social participativo.

El contenido en sí mismo debe ser accesible, claro y oportuno, único, responder a las necesidades del público objetivo y/o cliente externo e interno.

Los contenidos serán basados en noticias y eventos; así como los relacionados con los programas de las diferentes dependencias que requieran tratamiento audiovisual informes textos, discursos.

Reconoce las características del género informativo dentro de los medios de comunicaciones actuales.

#### **b) Cuando comunicar**

Cuando existe una clara respuesta de las redacciones de los distintos medios ante la información que se les ofrece desde las distintas dependencias que componen la Contraloría Distrital de Buenaventura.

Cuando se tiene claro el panorama mediático que incluye medios tradicionales y digitales internos como externos.

Para anunciar el desarrollo de un evento y sus conclusiones.

Cuando se deba potenciar, desarrollar y difundir las actividades de la entidad.

Cuando sea necesario ejercer el derecho a la réplica.

#### **c) A quien comunicar**

A los funcionarios, entidades gubernamentales, organizaciones privadas y opinión pública.

#### **d) Como comunicar**

Informes de gestión.

Boletines escritos.

Convocatoria

Nota de prensa

Rueda de Prensa

Declaraciones

Entrevista

Programas de Radiales y/o televisivos

### **1.4.-COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA**

La comunicación externa de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo de la comunidad así como proyectar una imagen favorable del ente control o promover actividades, productos y servicios. La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes,



# Contraloría

**Distrital de Buenaventura**

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

referidas a la organización y a su contexto. Es un tipo de comunicación dirigido específicamente al público externo de una empresa, estudia los sentimientos, emociones y opiniones que generan los mensajes transmitidos y está completamente ligada a los actores sociales que convergen alrededor de las instituciones.

En este sentido, la comunicación externa tiene como objetivo principal promover la participación ciudadana a través de la consolidación de la relación ente – comunidad. Esta es una herramienta importante para que los actores sociales participen de manera activa en los procesos que adelantan las instituciones.

Por esta razón, la Contraloría Distrital de Buenaventura, requiere de una serie de estrategias comunicativas encaminadas, primero en fortalecer los lazos de amistad entre los actores sociales y las entidades vigiladas y segundo promover la participación de los mismos en la toma de decisiones del Ente de Control.

Es así como se proponen las siguientes estrategias de comunicación externa:

- 1. Campaña Publicitaria:** Se empleará una estrategia centrada en medios no tradicionales, que no son muy masivos, pero son bien directos: relaciones públicas, mailing, promociones, redes sociales.
- 2. PAGINA WEB:** Alimentar la sección de noticias de la página Web de la entidad
- 3. Cubrimiento y registro de Capacitación y formación a contralores sociales y Escolares:** Es importante que la Contraloría Distrital de Buenaventura realice capacitaciones a los actores sociales (JAC, JAL, líderes juveniles, contralores sociales, estudiantiles y comunidad en general) sobre temas concernientes a la función principal de la Contraloría, indicándoles qué asuntos son competencia de la Contraloría, cómo se deben presentar las quejas o reclamaciones, que es un proceso de auditoría, duración del proceso de auditoría, cómo se hace una auditoría, aclaración de conceptos técnicos utilizados por los auditores. De igual forma, manejar temas con respecto al cuidado de los bienes y recursos de las entidades, cómo pueden ellos generar una cultura de cuidado y protección.
- 4. Cubrimiento y registro de Visitas y Recorridos por las JAC mediante el programa la contraloría en los barrios, comunas, veredas y corregimiento de Buenaventura:** Estos recorridos y visitas contarán con el acompañamiento de los miembros de las Juntas de Acción Comunal, integrantes de Consejos Comunitarios y tendrán como objetivo conocer las dificultades que tienen los barrios adscritos a estas en cuanto a obras que no hayan sido terminadas y que estén afectando las condiciones de vida de estas comunidades.

Durante este proceso se tomarán registros fotográficos, declaraciones grabadas con filmadora o grabadora periodística, se diligenciará el formato de quejas que tiene la Contraloría y se le hará seguimiento a dichos requerimientos.

Estas visitas serán programadas con los representantes de los Juntas de Acción Comunal, Consejos Comunitarios o los líderes, teniendo en cuenta que Buenaventura tiene 12 comunas conformadas por 105 barrios.



# Contraloría

**Distrital de Buenaventura**

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

Para estas visitas se citará al presidente de la Junta de Acción Comunal, Líderes de los Consejos Comunitarios o cuando él lo requiera y éste a su vez se encargará de citar a los representantes que la integran y se programará una reunión, para darles una charla, para ponerlos en conocimiento de lo referente a quejas o reclamos, cómo se deben presentar y qué quejas son las que atiende la Contraloría.

- 5. Buzón de Sugerencias:** Esta estrategia comunicativa le permitirá a la Contralora conocer las recomendaciones y lo que espera la comunidad que ofrezca el Ente de Control. Este buzón se instalará en la ventanilla única de la entidad, será obligatorio que el denunciante diligencie el formato de Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano con la Respuesta dada a su Denuncia o Queja, una vez haya sido atendido por los funcionarios de la Contraloría.

En el buzón se insertará la queja del denunciante donde registre el problema, al igual que deben inscribir el número de teléfono, correo electrónico, dirección, nombres y apellidos completos, con el fin de darle respuesta personalizada y oportuna a dicha solicitud.

- 6. Relación Medios de Comunicación Local Regional, Nacional con la Contraloría:** Es importante que la Contraloría Distrital de Buenaventura, avance en el trato con los medios de comunicación local, Regional y Nacional, por ello, la Contralora desarrollará actividades tendientes a fortalecer las relaciones con los comunicadores de la (ciudad), para lo cual se realizará:

- Una actividad, para celebrar el día nacional del periodista que se celebra el 4 de agosto en todo el país y la fecha institucional del día del periodista 9 de febrero.

- Ruedas de Prensa: estas se programarán dependiendo de la importancia del tema a tratar y se coordinará con la Contralora y los funcionarios.

- 7. Comerciales:** Teniendo en cuenta las capacitaciones, recorridos, visitas y los proyectos que viene liderando la contraloría distrital de Buenaventura es importante realizar micro clips (publirreportajes) o comerciales que serán emitidos por radio, televisión o prensa.

## **8. Programas Institucionales Radio y/o Televisión**

**Emisión en Televisión:** programa de televisión en él se darán a conocer los procesos que viene adelantando la Contraloría en cuanto a auditorias, actividades y programas que realiza la Contraloría.

**Emisión en radio:** programa de radio en él se darán a conocer los procesos que viene adelantando la Contraloría en cuanto a auditorias, actividades y programas que realiza la Contraloría.

- 9. Boletines y Comunicados a la Opinión Pública:** se realizan boletines (periódico o cuando las circunstancias de los hechos lo requieran) de los





# Contraloría

**Distrital de Buenaventura**

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

procesos y/o actividades que adelanta la Contraloría para mantener informada a la comunidad. Su periodicidad dependerá del requerimiento de la Contralora

## 1.5.- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL INTERNA.

Consiste en Informar de manera clara y oportuna a través de herramientas comunicativas las diferentes actividades que se desarrollan al interior de la Contraloría Distrital de Buenaventura, para ello se deben tener en cuenta las siguientes estrategias de comunicación interna:

**1. Realizar Comité de Coordinación y seguimiento mensualmente, para reuniones informativas periódicas:** Las reuniones son un espacio informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones. Lo importante es contar con el espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación.

### 2. Boletín interno.

Este medio mantendrá informado al cliente interno sobre las actividades que se desarrollan en la Contraloría, además tendrá principalmente datos e información de interés para la entidad

**3. Carteleras:** Crear un plan de carteleras para el cliente interno de la Contraloría Distrital de Buenaventura: Diseñar un plan de carteleras que logre informar aspectos que son importantes para el empleado, de allí que se tenga en cuenta los sitios estratégicos para la ubicación de la información pertinente.

Las carteleras estarán ubicadas en un tránsito seguro del personal de la Contraloría Distrital de Buenaventura.

Las carteleras tendrán las siguientes secciones:

**Noticias:** El contenido de esta sección serán los recientes acontecimientos que se den en la entidad. Por ejemplo: reconocimientos, decisiones de la Contralora o leyes que el Gobierno apruebe y afecten a la organización.

**Eventos:** Tendrá información sobre las actividades que adelanta la Contraloría.

**Proyectos:** Tendrá información sobre los planes que adelanta la Contraloría.

**Agenda:** Informará las actividades que la Contralora emprenderá durante un tiempo determinado.

**Opinión:** Será un espacio que le permitirá al cliente interno de la Contraloría expresar sus ideas y/o posiciones.

Las carteleras contendrán información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal.

### Cubrimiento y registros audiovisuales

- Capacitaciones
- Jornada de descentralización
- Conferencia
- Sesiones del concejo municipal
- Actividades con Entidades Públicas y organizaciones civiles
- Jornada de acompañamiento con organismos de control y similar
- Instalaciones de mesas de trabajo
- Capacitación a veedores.
- Actividades de Bienestar Social y seguridad laboral
- Actividades de participación ciudadana.

### 1.6.-MEDICIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Esta se realizará mediante encuesta de medición y valoración de la comunicación interna, es decir de los funcionarios de la Contraloría Distrital de Buenaventura y encuestas de medición de la percepción de la comunidad y clientes externos.

**REALIZACION ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Con el fin de medir la satisfacción del cliente interno y externo con la comunicación que se desarrolla interna y externa, se realizaran encuestas

En las encuestas de las comunicaciones se medirá:

- Satisfacción al cliente externos de la contraloría
- Satisfacción visitante redes sociales: Valora la usabilidad, aspecto, dinamismo, originalidad de tu página web y determina cuáles son los aspectos a mejorar.
- Buzón de Sugerencias
- Satisfacción de la Comunicación Interna de los Servidores Públicos de la Contraloría.

La medición se hará semestralmente

### 2.- CRONOGRAMA DEL PLAN DE COMUNICACIONES 2.020-2021

ACT	PROYECTO ACTIVIDAD	TERMINO	PRIMERO	SEGUNDO
1	Desarrollar programa Radial y/o televisivo	Permanente	X	X
2	Promocionar y apoyar las Rendiciones de Cuentas y de gestión	Semestral y Anual	X	x
3	Televisión Institucional	Permanente	X	X



# Contraloría

## Distrital de Buenaventura

La dinámica del control fiscal real y participativo

Nit. 800.093.372-5

4	Establecer y coordinar piezas de comunicación (pautas, tv, medios impresos e internet)		X	X
		<b>Permanente</b>		
5	Promoción y Apoyo de Comunicación en las actividades y programas de la entidad	<b>Permanente</b>	X	x
6	Boletín Interno	<b>Mensual</b>		X
7	Boletines de prensa	<b>Permanente</b>	X	X
8	Alimentación de información las redes sociales	<b>Permanente</b>	X	X
9	Carteleras	<b>Mensual</b>		X
10	Buzón de sugerencias	<b>Mensual</b>	X	X
11	Medición y valoración de la comunicación cliente interno	<b>Semestral</b>	X	X
12	Medición de percepción de la comunidad cliente externo	<b>Semestral</b>	X	X

### 3.- FINANCIACIÓN

Los anteriores proyectos y/o actividades de comunicación se financiarán con recursos del presupuesto de la entidad.

El Plan de Comunicaciones 2020-2021 de la Contraloría Distrital de Buenaventura, se aprobaron en reunión de Comité Institucional de Desempeño y Desempeño realizada el 14 de mayo de 2020



**JAIRO ARBOLEDA**  
Contralor Distrital

Elaboro. - Washington Gonzalez Caicedo. - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión

