


# PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES



**Bogotá D.C., enero 2022**


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 14
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: PE-ES-02
	NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

## TABLA DE CONTENIDO


ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - INTRODUCCIÓN .....	4
1. JUSTIFICACIÓN - MARCO DE REFERENCIA.....	4
1.1 Misión de la Unidad de Restitución de Tierras .....	5
1.2 Visión de la Unidad de Restitución de Tierras.....	5
1.3 Objetivo de la Oficina Asesora de Comunicaciones .....	5
2. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES.....	5
3. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2022.....	6
3.1. Objetivo general .....	6
3.2. Objetivos específicos .....	6
3.3. Audiencias .....	6
3.4. Mensajes estratégicos.....	6
4. COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2022.....	7
4.1. COMUNICACIÓN INTERNA .....	8
4.1.1. Objetivo del componente estratégico de Comunicación Interna.....	8
4.1.2. Objetivos específicos de Comunicación Interna .....	8
4.1.3. Audiencias de la Comunicación Interna .....	8
4.1.4. Acciones y metas .....	8
4.1.5. Canales de comunicación interna utilizados.....	9
4.1.5.1. Correo electrónico .....	9
4.1.5.2. Cartelera o pantalla .....	9
4.1.5.3. Boletín interno ComUnidad.....	9
4.1.5.4. Intranet comunidad.....	10
4.1.5.5. Newsletter .....	10
4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA .....	10
4.2.1. Objetivo del componente estratégico de Comunicación Externa.....	10
4.2.2. Objetivos específicos de Comunicación Externa .....	10
4.2.3. Audiencias de la Comunicación Externa .....	10
4.2.4. Acciones y metas .....	11
<b>4.2.5 Campaña de pedagogía.....</b>	<b>11</b>
<b>4.3. GESTIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES.....</b>	<b>121</b>
<b>4.3.1. Objetivo del componente estratégico de Gestión de Eventos Institucionales.....</b>	<b>12</b>
<b>4.3.2. Objetivo específico de Gestión de Eventos Institucionales .....</b>	<b>12</b>
<b>4.3.4. Acciones y metas .....</b>	<b>12</b>
<b>5. RECURSOS.....</b>	<b>12</b>
<b>6. REQUERIMIENTOS LOGISTICOS.....</b>	<b>12</b>

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

<b>7. RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>13</b>
<b>8. ANÁLISIS DE RIESGOS.....</b>	<b>13</b>
<b>9. INDICADOR.....</b>	<b>13</b>
<b>10. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>11. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>13</b>

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

## ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) de la Unidad de Restitución de Tierras (URT), bajo las disposiciones de la Ley 1448 de 2011 y la Resolución 170 de 2015, hace parte de los procesos estratégicos de la institución y tiene bajo su responsabilidad establecer y cumplir la política de comunicaciones que rige a la entidad. Esto, mediante una línea clara de difusión que, amparada en el modelo gubernamental de equidad, emprendimiento y legalidad, contribuya al logro de objetivos en pro de las víctimas de despojo o abandono forzado de tierras en Colombia.

Con este fin, la Oficina Asesora de Comunicaciones da a conocer el presente Plan Estratégico de Comunicaciones, documento que establece los lineamientos que debe cumplir para responder a un propósito común: realizar acciones de divulgación y socialización que permitan posicionar a la URT con sus grupos de interés internos y externos, a través de la implementación de estrategias que faciliten el flujo de información. Así mismo, la labor de la OAC busca fortalecer la cultura organizacional y representa una pieza clave para la transmisión de un mensaje contundente a la ciudadanía en general y en especial a las víctimas de la violencia y/o interesados en el proceso, a saber:

***Somos un Gobierno que trabaja con legalidad, emprendimiento y equidad por construir, de la mano de todos los colombianos, el país del futuro***

En ese sentido, la divulgación general a cargo de la OAC respalda el cumplimiento de la misión y la visión de la Unidad de Restitución de Tierras. De igual forma, la gestión de las comunicaciones es un proceso transversal y estratégico que aporta al cumplimiento de los objetivos misionales y de apoyo de la organización, los cuales se alinean con el Plan de Desarrollo que lidera el Gobierno Nacional y las directrices que emite el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

La gestión de las comunicaciones en la URT determina la narrativa que construye la política de restitución de tierras, entendiendo dicha narrativa como el parámetro que asume toda la institución para dar a conocer al público (interno o externo) cualquier información que emita. Así pues, la dinámica de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en procura de hacer efectiva esta labor, consiste en la implementación de tres líneas de trabajo: 1) Comunicación Interna; 2) Comunicación Externa; 3) Gestión de Eventos Institucionales.

- **Comunicación Interna:** Se entiende como el componente idóneo para crear y consolidar mecanismos que faciliten el flujo de información concerniente a procesos internos de la entidad.
- **Comunicación Externa:** Acciones de divulgación que dan a conocer, a las víctimas de despojo o abandono forzado de tierras y a la ciudadanía en general, la ruta de acceso a la política de restitución de tierras y a la gestión de la entidad, así como la respuesta efectiva a aquellos asuntos que generen un riesgo reputacional para la URT.
- **Gestión de Eventos Institucionales:** Los eventos responden a un fin estratégico y misional que propende por efectuar la divulgación permanente de la política de restitución, la forma de acceder a ella, la oferta institucional y el cumplimiento a las ordenes judiciales relacionadas con las metas misionales de la entidad en la ruta individual y colectiva, así como en las etapas del proceso.


Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento da cuenta en detalle de la línea base de la Oficina Asesora de Comunicaciones y su funcionamiento como líder del proceso estratégico de gestión de las comunicaciones. Entre las competencias de la OAC se encuentran impartir lineamientos, liderar procesos, establecer las rutas de trabajo para mejorar los flujos de información, generar mayor confianza en la institucionalidad y unificar los mensajes internos y externos que configuran el criterio de la entidad, todo como aporte de manera transversal al cumplimiento de las metas institucionales. Por tanto, en el marco del Plan Estratégico de Comunicaciones, el talento humano de la Unidad de Restitución de Tierras contará con las herramientas, así como con los respectivos protocolos para dar a conocer información que sea relevante, clave y de interés para el usuario interno y externo.

A partir de esta perspectiva, y teniendo en cuenta el propósito del proceso de gestión de las comunicaciones, a continuación, se especifican los objetivos, las estrategias y las líneas que componen la Oficina Asesora de Comunicaciones, así como cada una de las actividades que en la práctica propenden por una adecuada comunicación hacia los públicos objetivo, en aras de impulsar la difusión, el alcance y los resultados de la Ley 1448 y la implementación de esta política.

### 1. JUSTIFICACIÓN - MARCO DE REFERENCIA

Este documento ha sido construido teniendo en cuenta los elementos que sustentan y orientan la política de restitución de tierras, en concordancia con la Ley 1448 de 2011 y bajo el mandato de la misión y visión de la

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

Unidad de Restitución de Tierras y la Ley 1712 de 2014, por la cual se regula el derecho de acceso a la información pública.

Para el 2022, el reto es continuar consolidando a la URT como una experiencia exitosa e innovadora, en el marco de la voluntad del Gobierno Nacional de prorrogar la Ley y del cumplimiento misional, ejemplo de un accionar diligente que ofrece la debida protección y legitimidad de los derechos de las víctimas de despojo o abandono forzado de tierras, en que la comunicación juega un papel indispensable. Será implementada una estrategia efectiva de comunicación que, apoyada en acciones pedagógicas e interactivas, posicione a la entidad, valide el proceso de restitución y genere confianza y claridad.

### 1.1 Misión de la Unidad de Restitución de Tierras

Somos la entidad nacional que gestiona la restitución de tierras, y las medidas de protección de los derechos territoriales de las víctimas de despojo y abandono forzado, aportando así a la construcción de la paz y al desarrollo rural en Colombia.

### 1.2 Visión de la Unidad de Restitución de Tierras

En 2031, habremos contribuido a la reparación integral de las víctimas de abandono y despojo, al desarrollo rural y a la construcción de la paz en Colombia, a partir de la gestión para el goce efectivo del derecho fundamental a la restitución jurídica y material de tierras y territorios.

### 1.3 Objetivo de la Oficina Asesora de Comunicaciones

La Oficina Asesora de Comunicaciones lidera el proceso de gestión de comunicaciones, que se constituye como estratégico y transversal, que tiene como objetivo general “realizar actividades de divulgación y socialización de la información a los grupos de interés de la Unidad por medio de la asesoría y acompañamiento a las instancias que presentan necesidades de comunicación, con el fin de posicionar y generar contenidos que sean de utilidad; y gestionar los eventos institucionales, que permitan el cumplimiento de los objetivos”.


Por lo anterior, la OAC teniendo como base los procedimientos establecidos como para el cumplimiento de las metas, ha definido los lineamientos necesarios para el alcance de dicho objetivo. Asimismo, de ser necesario, durante el periodo de vigencia de este plan la OAC evidenciará los factores de riesgo que puedan afectar el cumplimiento de las metas y acudirá a los protocolos para responder a eventuales crisis al interior de la institución.

## 2. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES

La comunicación es el medio por excelencia para promover diálogo, participación, conocimiento y cambio de actitudes en las comunidades, lo que facilita el desarrollo de procesos que les permite a las víctimas del conflicto avanzar y adoptar la restitución de tierras como una nueva oportunidad de retornar a sus orígenes y transformar sus vidas, al tiempo que contribuyen a la construcción del país del futuro, amparados en el modelo gubernamental de equidad, emprendimiento y legalidad. Ahora bien, el alcance de los logros trazados en materia de comunicación requiere un permanente análisis que tenga en cuenta factores negativos como la desinformación o la tergiversación, entre otros, que pueden llegar a perjudicar la imagen del proceso de restitución ante la opinión pública o los usuarios de esta política. Ante esto, se expone el siguiente diagnóstico que da cuenta de los principales riesgos que corre el proceso de restitución ante los medios y el público objetivo, así como las posibles repercusiones que derivan de estos riesgos a afrontar.

<b>Causas del problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento general sobre el proceso de restitución de tierras (sus etapas) por parte de los actores involucrados.</li> <li>Falta de información a los solicitantes sobre el estado de los procesos de restitución de tierras.</li> <li>Desinformación proveniente de contradictores que distorsiona el avance y los resultados del proceso de restitución.</li> </ul>
<b>Problema por resolver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amplia desinformación del proceso de restitución de tierras, sus etapas y el rol de la URT dentro de la implementación de la política.</li> <li>Atender y dar respuesta oportuna, actualizada y detallada a las inquietudes sobre el estado de los procesos de restitución de tierras a los reclamantes desinformados.</li> <li>Desconocimiento general sobre el proceso de restitución de tierras (sus etapas) por parte de los actores involucrados, incluidos medios de comunicación y entidades gubernamentales, entre otros.</li> </ul>

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

<b>Efectos del problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala imagen de la entidad ante usuarios inconformes por falta de información y claridad de los procesos.</li> <li>• Difamación y desinformación por parte de contradictores del proceso de restitución de tierras.</li> <li>• Percepción de inoperancia ante la opinión pública y la institucionalidad.</li> <li>• Incertidumbre de los reclamantes de tierra ante la efectividad de la política de restitución.</li> <li>• Inconformidad en los territorios por falta de información.</li> <li>• Opinión pública difundiendo mensajes errados acerca del proceso de restitución de tierras, dando la idea de que esta política ha fracasado, y desconociendo sus avances.</li> <li>• Desconfianza ante el Estado, respecto a su actuación en el proceso de restitución de tierras y como garante de derechos.</li> </ul>
-----------------------------	--

### 3. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2022

La Oficina Asesora de Comunicaciones orienta su quehacer a través de las cuatro líneas de acción enunciadas (Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación en Terreno y Gestión de Eventos Institucionales), las cuales aportan estratégicamente al cumplimiento de las metas de la URT, bajo un enfoque de acción sin daño. No obstante, al desempeñar su labor bajo el actual modelo de Gobierno, la información que emite la entidad respalda y hace eco en todo momento del mensaje que destaca los pilares que rigen el presente mandato. De esta forma, el proceso de restitución de tierras, aunque mantiene su autonomía como política, se integra al proyecto de país y unifica su discurso en concordancia con la línea estatal existente. Los pilares de legalidad, emprendimiento y equidad participan en todo momento de la línea de mensajes que lidera la Oficina Asesora de Comunicaciones.

#### 3.1. Objetivo general

Fortalecer las líneas de divulgación encaminadas a informar, a los grupos de interés definidos, los avances y alcances de la política de restitución de tierras en Colombia, mediante los diferentes canales de comunicación (externos e internos), para posicionar y afianzar el compromiso del Gobierno Nacional ante las víctimas, a través de la Unidad de Restitución de Tierras.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Reforzar el papel de la Unidad de Restitución de Tierras como la entidad oficial, vigente y sólida, con continuidad para restituir la tierra a las víctimas de despojo o abandono forzoso en Colombia implementando la Ley 1448.
- Dar a conocer los retos a los que se enfrenta la entidad, de cara al fin de la vigencia de la Ley 1448 y las metas trazadas.
- Proyectar la labor de la Unidad de Restitución de Tierras como aporte indispensable al desarrollo económico y social de las familias y comunidades restituidas, enmarcado en el cumplimiento de los pilares gubernamentales de legalidad, emprendimiento y equidad.

#### 3.3. Audiencias

El público objetivo al que van dirigidas las acciones de comunicación de la Oficina Asesora de Comunicaciones se divide en dos grupos: interno y externo. Por el primero se entiende el grupo de colaboradores que integran el equipo humano y profesional de la Unidad de Restitución de Tierras en todo el país. El segundo grupo hace referencia a la opinión pública o ciudadanía en general con derecho a ser informada sobre el proceso de restitución de tierras, para validar la gestión de la política. En procura de alcanzar una mayor audiencia de tipo externo, la OAC aplica la difusión a través de medios de comunicación y líderes de opinión que representan un público objetivo.


#### 3.4. Mensajes estratégicos

**MENSAJE 1:** Existe **VOLUNTAD POLÍTICA** de este Gobierno para cumplir a las víctimas, esta es una política de Estado.

#### Mensajes de apoyo

- El Gobierno Nacional sancionó la prórroga de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras hasta 2031.

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 7 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

- El presupuesto asignado para la política de restitución de tierras se ha mantenido de manera creciente.
- Durante 2018, 2019, 2020 y 2021 la ejecución de esta Entidad ha estado por encima del 90%.
- En 2021 la ejecución fue la más alta en los últimos 10 años: \$258.145,51 millones
- En los últimos dos años el presupuesto para la Unidad de Restitución de Tierras se incrementó.

**MENSAJE 2:** Hay **PLANEACIÓN A LARGO PLAZO**. La entidad cuenta con ejes de acción y lineamientos medibles de cara a los nuevos 10 años de la Ley 1448 de 2011.

#### Mensajes de apoyo

- Acceso Especial para las Mujeres
  - Se crea la titularidad compartida; independientemente de la situación sentimental o legal en la que se encuentre la pareja solicitante, los dos tienen derecho sobre la titularidad del predio restituido.
  - Incluimos profesionales capacitados para atenderlas a través de una ruta especial, en casos como la violencia sexual.
- Restitución más allá de la tierra
  - En 2019 expedimos un acuerdo para la implementación y formalización del Programa de Proyectos Productivos.
  - Impulsamos la comercialización de los proyectos productivos gracias a la estrategia Agricultura por Contrato, que garantiza la sostenibilidad económica de las familias.
- Articulación
  - Consolidamos un proceso de articulación institucional para impulsar el cumplimiento de órdenes de restitución.


**MENSAJE 3:** Tenemos **EJECUTORIAS ROBUSTAS** y alcanzamos el 80% del territorio con el apoyo de la Fuerza Pública.

#### Mensajes de apoyo

- Demandas y sentencias con grandes resultados
  - La presentación de demandas histórica, implementación de la demanda electrónica en el 100% del país y contamos con sentencias de grandes resultados gracias al trabajo articulado con la Rama Judicial.
- Proyectos productivos un ejemplo para el país
  - El Gobierno está creando un campo de emprendedores.
  - En estos años de implementación de la Ley, particularmente durante este Gobierno, y luego de 5 años de la firma del Acuerdo de Paz, nos dimos cuenta de que no bastaba con la tierra y un proyecto productivo, se debía apoyar con mayor contundencia, recursos y estrategias de comercialización.
  - Se creó la estrategia Cosecha y Vende a la Fija, dentro del Ministerio de Agricultura, para garantizarles comercialización. Esto es apostarle a la paz con hechos concretos.
- Reducción de barreras para la mujer rural en el proceso de restitución
  - Reconocemos que las mujeres han sido unas de las mayores víctimas de la violencia en Colombia e implementamos una ruta especial para atenderlas.
- La restitución de tierras para comunidades étnicas durante este Gobierno ha sido histórica
  - El 70% de las demandas presentadas a favor de las comunidades indígenas y afrodescendientes del país se ha realizado en esta administración.
- Con la política de Paz con Legalidad hemos llegado a nuevas zonas
  - Gracias al Ministerio de Defensa y de la Fuerza Pública, el proceso de restitución ha alcanzado el 80% del país.
  - Hemos llegado a más de 200 nuevas zonas para atender a las víctimas de la violencia.

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2022

MC-MO-02  
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 14
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: PE-ES-02
	NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

Con un plan que contempla como principios del día a día la transparencia, la imparcialidad, la responsabilidad y la justicia, la labor de la Oficina Asesora de Comunicaciones se enmarca en cuatro líneas de divulgación detalladas a continuación.

#### 4.1. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es entendida como una herramienta idónea que permite crear y consolidar medios que faciliten el flujo de la información para optimizar los procesos internos de la Unidad.

Para impulsar la cultura organizacional de la Unidad de Restitución de Tierras se requiere que el personal esté informado, motivado y se promueva su participación, no solo en procesos laborales formales, sino también en los momentos informales y de esparcimiento. La comunicación interna incide directamente en la cultura organizacional y debe ser utilizada estratégicamente para alcanzar metas y objetivos en favor de las víctimas de despojo forzado o abandono de tierras en Colombia.

La estrategia que será presentada a continuación busca crear y dirigir la cultura organizacional de la URT para establecer adecuadamente los mensajes institucionales y lograr mecanismos de comunicación que permitan que los canales y flujos de información sean constantes y formen parte de la actividad de la Unidad. Por otro lado, el buen clima organizacional propicia la innovación y hace que fluya eficazmente la comunicación y el conocimiento entre los colaboradores. El conocimiento es más útil cuando se comparte y se crean redes entre personas diferentes para promover consensos: este es el verdadero valor de la comunicación interna.

Todos los miembros de la Unidad de Restitución de Tierras, comenzando por los directivos, deben ser conscientes de que la comunicación interna resulta innovadora y muy importante para el fortalecimiento de objetivos y metas institucionales. Por lo tanto, en ese proceso de generar nuevos conocimientos se encuentra la comunicación como eje estratégico. La Dirección General es la dependencia encargada de fortalecer y desplegar el significado especial de la misión y los objetivos organizacionales; por lo tanto, la cultura organizacional debe transmitir la enseñanza adecuada que genere en los colaboradores de la Unidad las acciones encaminadas al cumplimiento de las metas. De la misma manera, es importante que la Oficina Asesora de Comunicaciones trabaje en conjunto para definir la mejor forma de difundir los mensajes al personal y acercar la institución a los colaboradores.

##### 4.1.1. Objetivo del componente estratégico de Comunicación Interna

Divulgar a través de los medios internos de comunicación información de interés general, retos y resultados de la gestión de la URT a los colaboradores de la entidad.

##### 4.1.2. Objetivos específicos de Comunicación Interna

- Divulgar información de interés interno a los colaboradores de la URT.
- Generar vínculos de compromiso y sentido de pertenencia entre los colaboradores de la URT.
- Medir el índice de satisfacción del cliente interno.
- Recibir las solicitudes de las áreas de la URT, en materia de comunicación interna.

##### 4.1.3. Audiencias de la Comunicación Interna


Las acciones de comunicación interna que realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones de la URT van dirigidas y competen única y exclusivamente al grupo de colaboradores que hacen parte del equipo de la entidad.

##### 4.1.4. Acciones y metas

Objetivo	Objetivo Específico	Acción	Meta
Divulgar a través de los medios internos de comunicación información de interés general, retos y resultados de la gestión de la URT a los colaboradores de la entidad.	Divulgar información de interés interno a los colaboradores de la URT.	Producir y difundir a todos los colaboradores el boletín interno ComUnidad.	12 boletines en 2022
	Newsletter "URT al Día" resumen de los hechos más significativos de la semana.	Producir y difundir a todos los colaboradores el Resumen de los hechos más significativos de la semana.	48 URT al Día en 2022

MC-MO-02  
V.4



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 9 DE 14
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: PE-ES-02
	NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

	<b>Recibir las solicitudes de las áreas de la URT, en materia de comunicación interna.</b>	<b>Atender los requerimientos a través de formulario en línea de comunicación interna URT.</b>	<b>Por demanda</b>
--	--	--	--------------------

**Tabla 1. Acciones y metas - Comunicación Interna**  
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

#### 4.1.5. Canales de comunicación interna utilizados

Los siguientes son los medios en que se socializa la información emitida por parte de la Unidad de Restitución de Tierras, la cual busca promover el uso correcto del material, así como impartir lineamientos para la buena implementación de las herramientas con las que cuenta la entidad.

##### 4.1.5.1. Correo electrónico

Esta herramienta es exclusivamente para uso institucional:

- El lenguaje utilizado debe ser prudente e institucional y regir bajo los lineamientos dados por la Oficina de Tecnologías de la Información en su plan del buen uso del correo electrónico institucional, a través de las etiquetas.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones seguirá los lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información con respecto a las políticas de seguridad de la información, relacionado con el uso del correo electrónico.
- Para enviar correos masivos se debe contar con la autorización de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

##### 4.1.5.2. Cartelera o pantalla

Esta herramienta se pone a disposición de todos los colaboradores de la URT como el primer medio de consulta interna. Asimismo, se pretende acabar con el envío de correos masivos con información de interés para todos. Para hacer más ordenada la implementación de esta herramienta, se crearon las siguientes secciones:

- Noticias y gestión: esta sección mostrará información sobre la gestión de las diferentes territoriales y áreas, así como noticias de interés y nombramientos de nuevos compañeros, entre otros temas.
- Tu bienestar: se dará a conocer información como pausas activas, actividades de la caja de compensación, actividades de bienestar URT, reuniones y conferencias.
- Cultura URT: en esta sección será publicada información de cultura, ocio, cine, deportes, talentos y cumpleaños.

Para cumplir con los objetivos de difusión y publicación de la información es importante articular el trabajo entre el Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano y la Oficina Asesora de Comunicaciones a escala nacional y territorial.


##### 4.1.5.3. Boletín interno ComUnidad

Es el boletín interno mensual de noticias donde se publica información de interés para todos. Este medio tiene como fin que todos los colaboradores se enteren de los avances de la Unidad y de las diferentes actividades de bienestar que se realizan. Se remite mensualmente a los correos electrónicos de todos los colaboradores de la URT, desde el correo corporativo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

El boletín contiene las siguientes secciones:

- **Hablemos con el Director:** una columna escrita por el Director General de la URT, que contiene los temas de gestión y un saludo a los colaboradores de la URT.
- **Orgullo de la URT:** una mirada a la vida de los colaboradores; protagonismo y reconocimiento especial a un colaborador elegido, al que le es enaltecida su labor y visibiliza su gestión en la URT.
- **Historias Memorables:** textos sobre experiencias e historias en formato reportaje, con áreas de la URT.
- **La Unidad Celebra:** textos exponiendo los temas de Talento Humano y bienestar tales como cumpleaños y actividades internas.
- **Entérate:** notas y temas de interés para todos, (comunicados importantes, sistema de calidad, gestión de las áreas).

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 10 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

- **Con los pies en las regiones:** resumen de las noticias más importantes del mes en la URT y sus distintas direcciones territoriales.
- **URT en las Redes:** publicaciones destacadas del mes en las redes sociales.

#### 4.1.5.4. Intranet comunidad

Esta herramienta se convierte en el sitio web de consulta para todos los colaboradores, donde se encontrará la estructura de los procesos URT, lineamientos y formatos requeridos para cumplir con el Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente, cada área misional y dirección territorial cuenta con su microsítio para montar y actualizar la información de gestión y eventos.

#### 4.1.5.5. Newsletter

Con el fin de tener información de primera mano sobre el resumen de los hechos más significativos de la semana los colaboradores de la URT recibirán un correo electrónico todos los viernes, a través del correo electrónico de la Oficina Asesora de Comunicaciones, lo que permitirá llegar de manera más afectiva a los colaboradores.

### 4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

La Ley 1448 de 2011 es el punto de partida impuesto por el Gobierno Nacional para restablecer los derechos de quienes fueron víctimas de abandono y despojo de tierras a causa de la violencia en Colombia.

Esta labor de organización y transformación del territorio nacional, a través de esta política de Estado, es la que se está dando a conocer a los colombianos en diversos medios de comunicación, en parte con la implementación del presente Plan Estratégico de Comunicaciones, en el que la línea de Comunicación Externa es un componente indispensable. Esta línea permite exponer la gestión y acciones de la URT al público externo y da a conocer a las víctimas y a la ciudadanía en general los mecanismos de acceso a los beneficios de la política de restitución de tierras, principalmente a través de medios de comunicación masivos. En esta misión es clave el lenguaje, la periodicidad y la cobertura que se tenga.

Esta línea involucra el trabajo de relacionamiento interinstitucional, el desarrollo de piezas pedagógicas que permitan consolidar la información en el territorio, relacionamiento con medios de comunicación y líderes de opinión, uso de las nuevas tecnologías de la información y desarrollo de eventos pedagógicos con los cuales se busca consolidar los avances de la reparación integral a las víctimas de despojo y abandono forzado de tierras.

#### 4.2.1. Objetivo del componente estratégico de Comunicación Externa

Informar el proceso de restitución de tierras, el rol de la URT y el beneficio social que han implicado los avances de esta política de estado de restitución de tierras para todos los colombianos y demás grupos de interés.


#### 4.2.2. Objetivos específicos de Comunicación Externa

- Divulgar a los públicos externos de interés la gestión de la URT.
- Analizar y hacer seguimiento a las informaciones publicadas en medios de comunicación y redes sociales.
- Fortalecer la difusión de información en medios de comunicación masiva nacionales y regionales.
- Afianzar las relaciones entre los ciudadanos del común y la Unidad de Restitución de Tierras.
- Implementar la política editorial de la Unidad de Restitución de Tierras.
- Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas de la URT.

#### 4.2.3. Audiencias de la Comunicación Externa

De manera preliminar, y en pro de optimizar la estrategia de Comunicación Externa, la Oficina Asesora de Comunicaciones ha segmentado sus tipos de audiencias en los siguientes grupos objetivos:

- Víctimas de la violencia.
- Medios de comunicación.
- Líderes de opinión.
- Opositores.
- Jueces y magistrados.
- Fuerza Pública.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 11 DE 14
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: PE-ES-02
	NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

- Entes de control.
- ONG y organismos internacionales.
- Academia.
- Entidades del SNARIV.
- Entidades del Gobierno Nacional.
- Personas que ejercen ejercicios políticos.


Teniendo en cuenta lo anterior y los objetivos de la Comunicación Externa, la OAC ha diseñado los siguientes instrumentos para dar cumplimiento a la meta de afianzar los procesos de comunicación con los diversos grupos vinculados al proceso de restitución de tierras y fortalecer el mensaje de reparación integral para las víctimas de la violencia, como eje estratégico para la construcción de paz en el territorio.

#### 4.2.4. Acciones y metas

Objetivo	Objetivo Específico	Actividad	Meta
<b>Informar el proceso de restitución de tierras, el rol de la URT y el beneficio social</b> que han implicado los avances de esta política de Estado de restitución de tierras para todos los colombianos y demás grupos de interés	<b>Divulgar a los públicos externos de interés la gestión de la URT.</b>	<b>Construir y publicar en página web</b> boletines de prensa para dar a conocer, a los públicos de interés, la gestión de la URT.	<b>360 boletines publicados en 2022</b>
		<b>Construir y difundir mensajes y contenido digital</b> a través de las redes sociales.	<b>5.000 contenidos en redes sociales en 2022</b>
	<b>Transmisión través de televisión, la serie “Tierra”</b> con historias de beneficiarios de la restitución de tierras.	<b>Alianza con canales regionales:</b> TelePacífico, TeleCaribe, Canal Tro, TeleAntioquia.  <b>Alianza con 1 canal público nacional:</b> Canal Institucional.	<b>Emisión de 60 capítulos: 10 en cada canal regional y 20 en el canal público nacional.</b>
	<b>Publicación edictos:</b> difusión órdenes judiciales		<b>9.000 publicaciones de edictos 2022</b>
<b>Analizar y hacer</b> seguimiento a las informaciones publicadas en medios de comunicación y redes sociales.		<b>Realizar informe de monitoreo de noticias de la URT</b> y sus voceros en medios de comunicación nacionales y regionales.	<b>12 informes de monitoreos en 2022</b>
<b>Fortalecer la difusión</b> en medios de comunicación masiva nacionales y regionales.		<b>Publicaciones en</b> los medios de comunicación con los directivos de la URT.	<b>2.000 notas publicadas en 2022</b>
<b>Afianzar las relaciones</b> entre los ciudadanos del común y la Unidad de Restitución de Tierras.		<b>Promover la participación ciudadana</b> en los espacios dispuestos por la Entidad (Blog y Foro).	<b>3 foros y 5 blogs en 2022</b>
<b>Implementar la política editorial</b> de la Unidad de Restitución de Tierras.		<b>Revisar y tramitar solicitudes de publicaciones impresas o digitales</b> para la difusión de la misionalidad de la URT.	<b>Por demanda</b>
<b>Apoyar la divulgación</b> de la Rendición de Cuentas de la URT.		<b>Realizar informe de la estrategia</b> de divulgación para las audiencias públicas de Rendición de Cuentas de la URT.	<b>1</b>
<b>Realizar campaña de pedagogía</b> para fomentar solicitudes de restitución		<b>Implementar Plan de Medios</b> en medios locales y comunitarios de comunicación.	<b>1 campaña en las nuevas zonas alcanzadas en medios tradicionales y digitales.</b>

Tabla 2. Acciones y metas - Comunicación Externa  
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 12 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

#### 4.2.5 Campaña de pedagogía

- **Objetivo:** En el marco de la prórroga de la vigencia de la Ley 1448 de 2011 por 10 años más se pretende informar a las víctimas ubicadas en las nuevas zonas microfocalizadas acerca de los derechos con los que cuentan para acceder al proceso de restitución de tierras.
- **Justificación:** La Unidad de Restitución de Tierras en 2021 emprendió una campaña de pedagogía y comunicaciones en la que se desarrollaron las fases uno y dos con el fin de fortalecer el acceso a la información sobre el proceso de restitución de tierras. La nueva estrategia busca promover la participación y el diálogo social con las comunidades para acercar esta política de Estado a las personas que aún no conocen el proceso para restablecer sus derechos sobre los predios y territorios perdidos por la violencia, especialmente aquellas nuevas zonas en donde la Unidad llegó gracias al apoyo de la Fuerza Pública.

Para el 2022 la entidad busca emprender la tercera fase de esta estrategia de comunicaciones durante cuatro meses en los cuales se busca llevar mensajes pedagógicos a las comunidades a través de los medios de comunicación regionales, locales, comunitarios y las redes sociales (Facebook, Instagram y YouTube).

En ese sentido, se realizará el proceso de difusión de información pedagógica a través de los medios de comunicación tradicionales como lo son la radio, la prensa y la televisión, así como otros canales de difusión de información que estén vigentes y disponibles en las más de 200 zonas habilitadas en el territorio nacional por la Unidad de Restitución de Tierras en el último año de gestión, la campaña de pedagogía durará 4 meses. La meta es lograr que las comunidades que no han iniciado su proceso por falta de información o por dudas frente a la política de reparación en lo que se refiere a restitución de tierras conozcan y accedan a los mecanismos dispuestos para restablecer sus derechos.

Esta necesidad se justifica en que la Ley hace referencia a la publicidad que se debe hacer para informar a la población; en el artículo se establece: “[El Estado]...deberá promover mecanismos de publicidad eficaces, los cuales estarán dirigidos a las víctimas. A través de estos deberán brindar información y orientar a las víctimas acerca de los derechos, medidas y recursos con los que cuenta, al igual que sobre los medios y rutas judiciales y administrativas a través de las cuales podrán acceder para el ejercicio de sus derechos”.

En el mismo sentido, la Sentencia T679/2015 de la Corte Suprema de Justicia exhorta a la Unidad a realizar un plan estratégico para comunicar oportunamente a las víctimas acerca de las zonas microfocalizadas, es decir; las zonas que ya cuentan con el aval de la Fuerza Pública para iniciar los procesos de restitución. La Unidad de Restitución de Tierras en respuesta a la sentencia estableció un plan que tiene un objetivo de participación que indica que se deben “desarrollar estrategias de comunicación” para informar oportunamente a víctimas, solicitantes y beneficiarios sobre las zonas microfocalizadas, aperturas y cierres de estas.


Si bien la Unidad ha venido realizando un trabajo estricto en materia de comunicaciones de manera organizada y gratuita a través de actividades de gestión en territorio para llegar a la mayor cantidad de población; resulta necesario para la entidad realizar una campaña de pedagogía con diferentes frentes que refuerce las acciones de difusión de información acerca de la existencia de la Unidad

- **Mensaje principal:** “Si usted ha sido víctima de despojo y abandono forzado de tierras acérquese a la Unidad de Restitución de Tierras y presente su solicitud”.
- **Zonas por atender:** está enfocada en los municipios en los que, durante casi 4 años de Gobierno la entidad ha empezado intervención. Más de 200 nuevas zonas.

#### 4.3. GESTIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES

Los eventos responden a un fin estratégico y misional. En las actividades estratégicas participan los grupos de interés segmentados en el componente estratégico expuesto en la Comunicación Externa. La gestión de eventos propende por efectuar la divulgación permanente de la política de restitución, la forma de acceder a ella, los logros que ha obtenido y la oferta institucional. Asimismo, los eventos representan el conjunto de espacios en que la Unidad entra en contacto con la ciudadanía y la institucionalidad, para hacerse visible de manera directa y

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 13 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

remarcar los mensajes clave en que está inmerso el modelo gubernamental de legalidad, emprendimiento y equidad.

Los eventos a su vez se refieren a las actividades que lideran las áreas misionales de la Unidad y que buscan cumplir con la normativa o relacionamiento con los grupos vinculados, esto incluye la ejecución de las órdenes judiciales para el estricto cumplimiento del proceso de restitución en el país. Estos eventos se deben realizar cumpliendo un protocolo específico descrito en el documento "CO-PT-01 Protocolo gestión de eventos institucionales".

La Oficina Asesora de Comunicaciones, en cumplimiento al artículo 11 del Decreto 4801 de 2011, literal 9, así como con los literales 5, 6, 8 y 10, propende por la realización constante de eventos que sirvan como punto de encuentro estratégico para la política de restitución de tierras. En este sentido, eventos con medios de comunicación, audiencias públicas, ruedas de prensa, eventos académicos, foros, eventos masivos y rendiciones de cuentas, entre otros, permiten dar a conocer la gestión de la URT y de esta manera posicionar, validar y generar confianza en la política.

Todos los eventos institucionales deben contar la autorización o el visto bueno de la de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Es importante aclarar que ninguna de las dependencias o direcciones territoriales puede disponer de la imagen institucional sin una previa valoración y aprobación de la actividad a desarrollar por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

#### 4.3.1. Objetivo del componente estratégico de Gestión de Eventos Institucionales

Visibilizar el proceso de restitución de tierras, el rol de la URT y el beneficio social que han traído los avances de la política para todos los colombianos y demás grupos de interés. Así mismo se ejecutarán las ordenes judiciales relacionadas con el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

#### 4.3.2. Objetivo específico de Gestión de Eventos Institucionales

Organizar eventos de comunicación efectiva relacionados con los avances y beneficios de la restitución de tierras.

#### 4.3.3. Audiencias de la Gestión de Eventos Institucionales

La gestión de eventos va dirigida a todas las personas involucradas e interesadas en el proceso de restitución de tierras y a los colaboradores de la entidad a nivel nacional.

#### 4.3.4. Acciones y metas

Objetivo	Objetivo Específico	Actividad	Meta
Visibilizar el proceso de restitución de tierras, el rol de la URT y el beneficio social que han implicado los avances de la política para todos los colombianos y demás grupos de interés.	<b>Organizar eventos de comunicación efectiva</b> relacionados con los avances y beneficios de la restitución de tierras.	<b>Realizar y liderar la logística de los eventos institucionales</b> misionales y estratégicos en coordinación con las dependencias de la Unidad de Restitución de Tierras y sus direcciones territoriales.	<b>700 eventos en 2022</b>

**Tabla 3. Acciones y metas**  
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones


## 5. RECURSOS

Las cifras para el 2022 corresponden a los recursos que se solicitaron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el anteproyecto de presupuesto 2021, por cuanto las mismas son susceptibles de modificación una vez sea expedido el decreto de liquidación del presupuesto para la vigencia en referencia.

## 6. REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS

- Técnicos y/o tecnológicos
- Elementos de papelería
- Espacios físicos para la realización de actividades
- Materiales didácticos

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 14 DE 14</b>
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: PE-ES-02</b>
	<b>NOMBRE PLAN / PROGRAMA / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 29/01/2022

## 7. RECURSOS HUMANOS

La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con profesionales completamente calificados y con las competencias y experiencia necesaria para llevar a cabo las diferentes actividades que conforman el Plan estratégico de comunicaciones.

## 8. ANÁLISIS DE RIESGOS

El mapa de riesgos del proceso de comunicaciones se actualizó en la vigencia 2021 y de este ejercicio se registraron 4 riesgos de los cuales uno de ellos es de corrupción y tres de gestión a los cuales se les realizó el tratamiento de riesgos y arrojaron los respectivos controles, a los cuales se les realiza los seguimientos respectivos para identificar si se ha materializado el riesgo en el proceso.

## 9. INDICADOR

El cumplimiento de las metas del Plan Estratégico de Comunicaciones para la vigencia 2022, va encaminado con el cumplimiento del Plan de Acción y por ende en los seguimientos mensuales que se realizan. De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Unidad de Restitución de Tierras, a través de la Oficina Asesora de Planeación, para el seguimiento y evaluación a los diversos planes se reportará el cumplimiento de las actividades por medio del Plan de Acción.

## 10. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

Participaron en la elaboración del documento: Natalia Pinzón Velásquez (Contratista - Oficina Asesora de Comunicaciones)

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

A continuación, son enunciados los ítems a los que, frente a la versión anterior del Plan Estratégico de Comunicaciones, les fueron realizadas varias modificaciones:

- Ajuste de metas planeadas para la vigencia 2022.
- Ajuste marco de referencia.
- Ajuste tabla de contenido.