

# Plan Estratégico de Comunicaciones



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

**Bogotá D.C., agosto de 2018**

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1 MARCO DE REFERENCIA .....	3
1.1 Misión de la Unidad de Restitución de Tierras .....	4
1.2 Visión de la Unidad de Restitución de Tierras.....	4
1.3 Objetivo de la Oficina Asesora de Comunicaciones .....	4
2 DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES.....	4
3 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2017 – 2018 .....	4
3.1 Objetivo .....	4
3.2 Componentes del Plan Estratégico de Comunicaciones 2017 - 2018.....	5
3.3 Comunicación Interna .....	5
3.3.1 Objetivo del Componente Estratégico de Comunicación Interna.....	5
3.3.2 Canales de Comunicación Interna Utilizados .....	6
3.3.2.1 Correo Electrónico .....	6
3.3.2.2 Cartelera o Pantalla .....	6
3.3.2.3 Boletín Interno Comunidad.....	7
3.3.2.4 Intranet Comunidad.....	7
3.3.2.5 Redes Sociales Internas.....	7
3.3.2.6 Encuesta .....	7
3.4 Comunicación Externa.....	7
3.4.1 Objetivo del Componente Estratégico de Comunicación Externa .....	8
3.4.2 Objetivos Específicos.....	8
3.4.3 Grupos de Interés.....	8
3.4.4 Eventos .....	9
3.4.5 Rendición de Cuentas.....	10
3.5 Comunicación para el Desarrollo.....	10
3.5.1 Objetivo General de la Línea de Acción de Comunicación para el Desarrollo.....	10
3.5.2 Objetivos Específicos.....	10
4 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	11
5 CONTROL DE CAMBIOS .....	11

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) de la Unidad de Restitución de Tierras (URT), bajo las disposiciones de la Ley 1448 de 2011, la Resolución 170 de 2015 y el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2018, hace parte de los procesos estratégicos de la institución y tiene bajo su responsabilidad establecer la política de comunicaciones y contribuir al logro de objetivos.

Para responder a lo anterior, la Oficina Asesora de Comunicaciones da a conocer el plan estratégico de comunicaciones, documento que establece los lineamientos que debe cumplir con el fin de responder a un propósito común: *Realizar actividades de divulgación y socialización que permitan posicionar a la URT con sus grupos de interés internos y externos mediante el desarrollo de estrategias que faciliten el flujo de información.* Así mismo, esta estrategia busca fortalecer la cultura organizacional y se convierte en pieza clave en el cumplimiento de las metas que se ha fijado la Unidad de Restitución de Tierras desde su misión y visión.

En la Unidad de Restitución de Tierras, 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 y las directrices que emite el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

La gestión de las comunicaciones en la URT define la política, entendida como los parámetros que debe asumir toda la institución para dar a conocer cualquier tipo de información que publique la entidad y tres líneas estratégicas de trabajo que son: i) comunicación interna (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), ii) comunicación externa (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 y evidencia la gestión de la URT) y iii) comunicación para el desarrollo, la cual busca potenciar a las comunidades involucradas en el proceso de Restitución de Tierras en habilidades comunicativas, a partir de iniciativas de diálogo, que intensifiquen el desarrollo social y el afianzamiento del proceso de restitución de tierras en los territorios.

En el presente documento, la Oficina Asesora de Comunicaciones da a conocer la línea base para que cada una de las dependencias de la Unidad genere un diálogo asertivo y oportuno, que supere los obstáculos de comunicación, optimice los procesos y contribuya al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2018.

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la dependencia que lidera el proceso estratégico Gestión de las Comunicaciones, por lo que es su responsabilidad dar los lineamientos, liderar los 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 aportan de manera trasversal al cumplimiento de las metas institucionales. En el marco del plan estratégico de comunicaciones, el talento humano de la Unidad de Restitución de Tierras contará con las herramientas, así como los protocolos para dar a conocer información que sea relevante, trascendental y de interés para el usuario interno y externo. El Plan Estratégico de Comunicaciones responde a los objetivos planteados en el Plan Interinstitucional de Restitución de Tierras (PEIRT) en el cual hace énfasis en la necesidad de: *“Desarrollar estrategias de comunicación y certificación de calidad para gestionar las solicitudes de ingreso al Registro de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente - RTDAF en los términos definidos por la Ley mediante el fortalecimiento institucional”* y de igual manera al Plan Estratégico Institucional (PEI) que tiene como objetivo principal el de *“Encausar el desarrollo de la entidad a mediano plazo, mediante metas estratégicas y desarrollo de herramientas de planeación y medición. Esto significa escoger cursos de acción de acuerdo con la misión institucional, así como el establecimiento de Metas Estratégicas Grandes y Ambiciosas – MEGA –”*.

Desde esta perspectiva y, teniendo en cuenta el propósito de Gestión de las Comunicaciones, se han delineado los objetivos y estrategias con sus distintas actividades para lograr una adecuada comunicación en cada uno de los públicos de interés y seguir aunando esfuerzos en el proceso de socialización, alcance y resultados de la Ley en cada una de las fases del proceso.

## 1 MARCO DE REFERENCIA

Este documento se ha construido teniendo en cuenta los elementos que sustentan y orientan la política de restitución de tierras, en concordancia con la Ley 1448 de 2011, con la misión y visión de la Unidad de Restitución de Tierras y la Ley 1712 de 2014, por la cual se regula el derecho de acceso a la información pública.

De igual manera el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2018 es el instrumento mediante el cual la Unidad define la hoja de ruta con la cual se propone dar cumplimiento a los propósitos establecidos en la Ley 1448 de 2011 y las metas a cumplir a nivel sectorial, las cuales han sido establecidas desde el **Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018 - Todos por un Nuevo País**.

Teniendo en cuenta la identidad de la organización, su MEGA o Meta Grande y Ambiciosa, a 2018 la **URT** será considerada como una experiencia exitosa e innovadora en su cumplimiento misional, y ejemplo de una actuación diligente y técnica que ofrece la debida protección y legitimidad de los derechos de las víctimas, donde la Comunicación será uno de sus

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 4 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

impulsores: “Se habrá implementado una estrategia efectiva de comunicación sobre los derechos de tierras y territorios”, así como de pedagogía, alcance y resultados de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.

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

Conducir a las víctimas de abandono y despojo, a través de la gestión administrativa para la restitución de sus tierras y territorios, a la realización de sus derechos sobre los mismos, y con esto aportar a la construcción de la paz en Colombia.

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

Para el año 2021, las víctimas de abandono y despojo por el conflicto armado han recuperado sus derechos sobre las tierras y territorios gracias a una acción articulada, legítima e irreversible liderada por la Unidad, contribuyendo a la reparación integral como base de procesos de reconciliación.

### 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 al buscar: “Realizar actividades de divulgación y socialización que permitan posicionar a la URT con sus grupos de interés internos y externos mediante el desarrollo de estrategias que faciliten el flujo de información”. Teniendo en cuenta lo anterior, la OAC definirá lineamientos claros teniendo como base los procedimientos que se han establecido para garantizar el cumplimiento de los objetivos que se impuso la Unidad en el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2018<sup>1</sup>. Esta oficina también evidenciará los factores de riesgo que puedan afectar el cumplimiento de las metas y mostrará los protocolos para responder a eventuales crisis al interior de la institución.

## 2 DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES

La comunicación es el medio para promover cambio y transformaciones en las comunidades, facilitando procesos que les permita a las víctimas avanzar y plantear la restitución como una nueva oportunidad de retornar a sus orígenes, transformando sus vidas y contribuyendo a la construcción de un país posible. Sin embargo, la lucha constante ante la desinformación y la tergiversación del proceso de restitución será la constante que debemos afrontar.

<b>Causas del problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de conocimiento de los opositores, contradictores y medios de comunicación del proceso de restitución de tierras ante la ausencia de información.</li> <li>Desconocimiento de las políticas, metas, proyectos y resultados del proceso de restitución.</li> <li>Desconocimiento de la agenda pública alrededor de los temas de tierras.</li> </ul>
<b>Problema por resolver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desinformación del proceso de restitución de tierras, el rol de la Entidad y el beneficio social de los avances de la política ante los públicos de interés.</li> </ul>
<b>Efectos del problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difamación y desinformación, por parte de los opositores y contradictores del proceso de restitución de tierras respecto de sus alcances y resultados reales.</li> <li>Proyectos políticos contrarios al proceso los cuales se fundamentan en el dominio de la desinformación.</li> <li>Prácticas políticas fundamentadas en la generación de miedo, la elaboración y difusión de mentiras aprovechando la desinformación de los contradictores al proceso de restitución de tierras.</li> <li>Opinión pública construyendo y difundiendo mensajes errados acerca del proceso de restitución de tierras, llevando a pensar que este ha sido un fracaso.</li> <li>Desconfianza respecto a la acción del Estado, en el proceso de restitución de tierras y garante de derechos.</li> </ul>

## 3 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2017 – 2018

### 3.1 Objetivo

Fortalecer líneas de divulgación, para informar los avances y alcances de la política de restitución de tierras, a los grupos de interés definidos, utilizando los diferentes canales de comunicación, externos e internos, para posicionar y afianzar el compromiso del Gobierno nacional, a través de la Unidad de Restitución de Tierras (URT), con las víctimas del conflicto armado.

<sup>1</sup> <http://intranet.comunidad-urt/web/el-sitio/mapa-del-proceso>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

### 3.2 Componentes del Plan Estratégico de Comunicaciones 2017 - 2018

La Oficina Asesora de Comunicaciones, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2018, orienta su quehacer en tres líneas de divulgación que aportan estratégicamente al cumplimiento de las metas de la URT, bajo un enfoque de acción sin daño. Lo anterior contempla: la transparencia, el respeto, la responsabilidad y la justicia como principios fundamentales de cara al posconflicto y al fortalecimiento de la paz en el campo. Las líneas de acción del Plan Estratégico de comunicaciones son: Comunicación Interna, Comunicación Externa, Comunicación para el Desarrollo

### 3.3 Comunicación Interna

La comunicación interna 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 del despojo forzado o abandono de tierras en Colombia.

La estrategia que se presentará a continuación desea crear y dirigir la cultura organizacional de la URT para establecer adecuadamente los mensajes instituciones 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 jerárquicamente desde los directivos, deben ser conscientes 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 determinada que provoque 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.

#### 3.3.1 Objetivo del Componente Estratégico de Comunicación Interna

Informar y divulgar, a través de los medios internos de comunicación, la misión, visión, objetivos, políticas, directrices internas, metas, logros, información de interés general, retos y resultados de la gestión de la Entidad, a todos los colaboradores

Objetivo	Estrategias	Actividades	Alcance ¿Cuándo?
Fortalecer líneas de divulgación, para informar los avances y alcances de la política de restitución de tierras, a los grupos de interés definidos, utilizando los diferentes canales de comunicación, externos e internos, para posicionar y afianzar el compromiso del Gobierno nacional, a través de la Unidad de Restitución de Tierras (URT), con las víctimas del conflicto armado.	Fortalecer las competencias comunicacionales de los jefes, líderes y colaboradores de área de la URT mediante pedagogías y herramientas que permitan tener una comunicación clara y precisa en forma ascendente y descendente.	Implementar y consolidar acciones estratégicas de comunicación interna en la URT a nivel territorial y nacional	25 campañas (Anual)
			Boletín Interno (1 mensual)
			Publicación de 200 slides en la cartelera (Anuales)
			Encuesta (1 Anual)
	Fomentar la comunicación como parte del liderazgo de la URT para motivar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.	Producir y difundir a todos los colaboradores, el boletín interno ComUnidad	Mensual (1)



Objetivo	Estrategias	Actividades	Alcance ¿Cuándo?
	Desarrollar campañas para el fortalecimiento de la cultura que generen vínculos con los colaboradores de la URT para fortalecer el compromiso y el sentido de pertenencia.	Producir y difundir campañas internas a través de los canales oficiales de comunicación interna (correo electrónico, cartelera digitales e Intranet ComUnidad,) que generen vínculos de compromiso y sentido de pertenencia entre los colaboradores de la URT	25 campañas
	Apoyar a los procesos de la entidad en la generación de contenidos e información que cumpla con la política de comunicaciones.	Aplicar y analizar la encuesta de satisfacción del cliente interno (1 encuesta Alineada con la encuesta de Atención al Ciudadano). Ejecutar los requerimientos del sistema en línea de comunicación interna URT	1 encuesta Respuesta a 30 requerimientos anuales <sup>2</sup> .

### 3.3.2 Canales de Comunicación Interna Utilizados

Medios para socializar la información emitida por parte de la Unidad de Restitución de Tierras, la cual busca promover el uso correcto, así como crear lineamientos para la buena implementación de las herramientas con las que cuenta la URT.

#### 3.3.2.1 Correo Electrónico

Esta herramienta es exclusivamente para uso institucional

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

#### 3.3.2.2 Cartelera o Pantalla

Esta herramienta se pone a disposición de todos los colaboradores de la URT como el primer medio de consulta interna. Así mismo, 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, 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, clasificado, reuniones y conferencias.
- Cultura URT: En esta sección se publicará 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 Talento y Desarrollo Humano y la Oficina Asesora de Comunicaciones a nivel nacional y territorial.

Los enlaces de Talento Humano nivel territorial serán los encargados de enviar la información a su par del nivel central. De la misma manera los comunicadores sociales servirán de apoyo para recolectar la información de las áreas misionales y a la vez unificar la redacción de los textos a publicar. Luego será enviada al líder de comunicación interna para su edición final y publicación. Por lo anterior, es importante el compromiso de todos; dado que se debe tener una cantidad pertinente de información diaria para publicar.

<sup>2</sup> <http://intranet.comunidad-urt/web/gestion-de-comunicaciones/ormulario-de-solicitud-de-comunicacion-interna>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 7 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

### 3.3.2.3 Boletín Interno Comunidad

Es el boletín interno mensual de noticias donde se publica información de interés para todos. Este medio tiene como fin el que todos los colaboradores y contratistas 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 OAC.

Las Secciones del boletín se citan a continuación:

- **Café con el Director:** En esta sección se tratará un tema de gestión y saludo a los colaboradores escrito por el Director General de la URT.
- **Gracias a ti:** Una mirada a la vida de los empleados con un protagonismo y reconocimiento especial hacia un empleado elegido, en el que enaltezca su labor y ayuda a la gestión de la URT.
- **Historias memorables:** Experiencias con áreas de la URT. Estas historias se pueden divulgar a través de una exposición en formato reportaje por las distintas áreas que conforman la URT a nivel nacional, a través de dibujos, fotografías o video.
- **Entre nosotros:** En esta sección se darán a conocer temas de Talento Humano y bienestar, así como cumpleaños y nombramientos, entre otras actividades internas.
- **Notas de interés:** Se tratarán temas de interés para todos, como el sistema de calidad, atención al ciudadano, plan de acción, gestión de las áreas misionales y concursos por áreas, entre otros.
- **URT en los medios:** Noticias del mes de la URT y sus distintas direcciones territoriales (ejemplo: día por las víctimas).
- **Sabías que...:** Párrafo de frases de la semana o datos de la URT.
- **URT en la red:** Recuadro de información de la URT en redes sociales, adicional a la invitación a los colaboradores a unirse en las redes de la entidad.

### 3.3.2.4 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 micro sitio para montar y actualizar la información de gestión, eventos.

### 3.3.2.5 Redes Sociales Internas

- Creación del Manual de Uso de Redes Sociales de la URT
- El dominio de las redes sociales interna es de la OTI
- La OAC se encargará de editar los textos que se publiquen

### 3.3.2.6 Encuesta

Con el fin de tener información de primera mano sobre qué actividades de bienestar e información de comunicación interna quieren recibir los colaboradores de la URT, se diseña una encuesta en conjunto con el Grupo de Atención al Ciudadano para direccionar la estrategia de comunicación interna, lo que permitirá llegar, de manera más afectiva, al personal. Esta información se materializará en una estrategia conjunta entre la OAC y Talento Humano. La encuesta consta de preguntas claves para identificar las necesidades de los colaboradores.

## 3.4 Comunicación Externa

La sanción y entrada en vigor de la Ley 1448 de 2011 evidenció el reto que se impuso el Gobierno Nacional para llevar la paz al territorio al restablecer los derechos de quienes fueron víctimas de abandono y despojo de tierras por la incursión de los grupos armados ilegales.

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 a través de diversos medios de información con el diseño de una estrategia de comunicación externa que busca responder a varios públicos y consolidar a la Unidad de Restitución de Tierras como la primera cuota para construir la paz en el territorio.

La comunicación externa 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 y evidencia la gestión de la URT. Ésta involucra el trabajo de relacionamiento interinstitucional, el desarrollo de piezas pedagógicas que permitan consolidar la información en el territorio, relacionamiento con los 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

### 3.4.1 Objetivo del Componente Estratégico de Comunicación Externa

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

### 3.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar contenidos claros y pertinentes para informar a las comunidades vinculadas al proceso, así como a la opinión pública en general.
- Definir, desarrollar y evaluar las políticas editoriales de la Unidad, de acuerdo con las directrices del Gobierno, las disposiciones emitidas por la justicia y las necesidades de las víctimas.
- Manejar la agenda y liderar la logística de los eventos institucionales en coordinación con las dependencias de la Unidad de Restitución de Tierras y direcciones territoriales.

### 3.4.3 Grupos de Interés

De manera preliminar, y en pro de optimizar la estrategia de comunicación externa, la Oficina Asesora de Comunicaciones ha segmentado sus grupos objetivos así:

- Víctimas del conflicto armado
- Ocupantes secundarios
- Medios de comunicación
- Líderes de opinión
- Opositores
- Contradictores
- Jueces y magistrados
- Fuerza Pública
- Representantes del legislativo
- Entes de control
- Cooperantes
- ONG y organismos internacionales
- Academia
- Entidades del Snariv
- Ministerios
- Presidencia

Teniendo en cuenta lo anterior y los objetivos de la comunicación externa, la OAC ha diseñado los siguientes instrumentos para dar cumplimiento a las metas trazadas 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 del conflicto como eje estratégico para la construcción de paz en el territorio.

Objetivo	Estrategias	Actividades	Alcance ¿Cuándo?
Elaborar contenidos claros y acertados para informar a las comunidades vinculadas al proceso, así como a la opinión pública en general.	Implementar acciones estratégicas de comunicación externa	Realizar informe de la estrategia de comunicaciones diseñadas para las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de la URT.	Por demanda
		Realizar informe de monitoreo de noticias de la URT y sus voceros en medios de comunicación nacional y regional	12 informes de monitoreos en 2018
		Construir y publicar boletines de prensa para dar a conocer, a los públicos de interés, la gestión de la URT.	360 boletines publicados



Objetivo	Estrategias	Actividades	Alcance ¿Cuándo?
		<b>Difundir la gestión de la URT</b> a través de las redes sociales.	<b>1.500 impresiones y trinos por Facebook y Twitter</b>
		<b>Fortalecer la difusión</b> en medios de comunicación masiva nacional y regional a través de ruedas de prensa y visitas de los directivos a los diferentes medios.	<b>216 notas publicadas en medios de comunicación en 2018</b>
		Promover la participación ciudadana en los espacios dispuestos por la Entidad (Blog y Foro).	<b>8 foros y blogs en 2018</b>
		<b>Porcentaje de municipios</b> sin intervención en los cuales se ha realizado estrategias locales de comunicación. (Esta actividad está contemplada dentro de la <b>estrategia PEIRT</b> por tal razón, no se cambia la actividad y el indicador que está planteado para la OAC	<b>Porcentaje</b>
Definir, desarrollar y evaluar las políticas editoriales de la Unidad, de acuerdo con las directrices del Gobierno, las disposiciones emitidas por la justicia y las necesidades de las víctimas.	Fortalecer el proceso de política para cumplir con las disposiciones emitidas por la justicia e informar a las víctimas.	<b>Implementar la política editorial</b> de la Unidad de Restitución de Tierras	<b>Por demanda</b>
Manejar la agenda y liderar la logística de los eventos institucionales en coordinación con las dependencias de la Unidad de Restitución de Tierras y direcciones territoriales.	Organizar eventos de comunicación efectiva del avance en la política de restitución	Realizar eventos asociados misión de la URT.	<b>1.000 eventos</b>

### 3.4.4 Eventos

Los eventos responden a un fin estratégico y misional. En estos participan los grupos de interés segmentados en el componente estratégico expuesto en la comunicación externa. La gestión de eventos debe propender por efectuar la divulgación permanente de la política, la forma de acceder a ella, la resolución de conflictos, la oferta institucional y la construcción de paz y reconciliación.

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 y/o relacionamiento con los grupos vinculados. Estos eventos se deben realizar cumpliendo un protocolo específico descrito en el documento GL-PT-01 Protocolo gestión de eventos y en el Memorando interno 002 de 2015 de la Dirección General. Anexo (1).

La Oficina Asesora de Comunicaciones, en cumplimiento al artículo 11 del Decreto 4801 de 2011, literal 9, así como a 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, entre otros, además de rendir cuentas, permiten dar a conocer la gestión de la URT y de esta manera posicionar, validar y generar confianza en la política de restitución de tierras.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 10 DE 11
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-2
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 2

Todos los eventos institucionales deben contar con la viabilidad por parte 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.

### 3.4.5 Rendición de Cuentas

Las rendiciones de cuentas son todas aquellas actividades tendientes para informar a las víctimas, la ciudadanía e instituciones interesadas el avance en la implementación de la política de restitución de tierras, el rendimiento de la gestión, el uso de los recursos y los resultados alcanzados. La Oficina Asesora de Comunicaciones, en el marco del proceso Gestión de Comunicaciones, lidera un procedimiento denominado Comunicación Informativa (ver CO-PR-02), tendiente a la realización de audiencias públicas con el fin de desarrollar espacios de interlocución y generación de compromisos directos con los diferentes grupos de interés.

Este procedimiento, que se lleva a cabo junto con la Dirección Social, el Grupo de Atención al Ciudadano, las direcciones territoriales y la Oficina de Tecnologías de la Información, cuenta con una serie de documentos oficiales, los cuales deben ser conocidos por todos los comunicadores del nivel central y territorial para su estricto cumplimiento.

### 3.5 Comunicación para el Desarrollo

Dos ejes comunicativos fundamentan la Estrategia de Comunicación para el Desarrollo:

1. Facilitar acciones comunitarias con énfasis comunicativo dirigidas a los reclamantes de tierras, con el objetivo de incentivar el diálogo para que sean compartidas sus experiencias en los procesos de restitución con los diferentes actores interesados en esta política pública
2. Dar voz y oídos a los protagonistas del proceso de restitución como alternativa para el acercamiento de posiciones, la construcción de roles sociales y el intercambio de ideas y perspectivas.

Además, se debe resaltar que la comunicación para el desarrollo ofrece un aporte técnico para que, de forma colectiva y participativa, se realicen acciones en el ámbito local; logrando una apropiación de la política, calidad al proceso de restitución y condiciones para la interlocución.

La comunicación para el desarrollo responde a las necesidades de comunicación identificadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones en los escenarios de planeación estratégica adelantados en 2014 y 2015, en relación con los aspectos propios a su labor misional. También se alinea al Plan Estratégico Institucional 2015-2018 y a la proyección estratégica de la Unidad, para el cumplimiento de metas misionales al 2018.

#### 3.5.1 Objetivo General de la Línea de Acción de Comunicación para el Desarrollo

Establecer y potenciar mecanismos de comunicación con las víctimas del conflicto armado o actuales propietarios de los predios objeto de restitución, a partir de iniciativas de diálogo o acercamiento que incentiven el desarrollo comunitario y el afianzamiento del proceso de restitución de tierras en los territorios.

#### 3.5.2 Objetivos Específicos

La Oficina Asesora de Comunicaciones, desde su estrategia de Comunicación para el Desarrollo, contribuirá al logro exitoso de las metas globales trazadas por la URT en su Plan Estratégico Institucional 2015-2018, aportando desde los siguientes frentes:

**Cobertura.** La OAC implementará acciones de la Estrategia de Comunicación para el Desarrollo en las zonas objeto de restitución, generando espacios informativos con las comunidades asistentes en la definición de acciones específicas y en la implementación de estas.

**Política pública.** Las experiencias innovadoras, desde la comunicación comunitaria de algunos territorios, serán visibilizadas de manera que se presenten resultados significativos dirigidos al consenso, aportando a fortalecer los resultados de la política pública de restitución de tierras.

**Articulación institucional.** Desde sus iniciativas de comunicación en terreno, la OAC contribuirá a fortalecer a las comunidades en su relacionamiento con los actores institucionales y otros sectores.

**Comunicación.** Se implementará una estrategia efectiva de comunicación sobre los derechos de tierras y territorios, en especial sobre la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, bajo indicadores de satisfacción verificables que den cuenta de implementación de la Estrategia de Comunicación para el Desarrollo.



**Paz.** A partir de iniciativas de comunicación comunitaria, que surjan de las poblaciones beneficiarias del proceso de restitución, la Oficina Asesora de Comunicaciones posicionará a la Unidad de Restitución de Tierras como una entidad generadora de espacios de reconciliación y de construcción de paz en Colombia. Estas iniciativas se realizarán en el marco de la comunicación para el desarrollo, la innovación social y la paz.

Objetivo	Estrategias	Actividades	Alcance ¿Cuándo?
Diseñar de manera colectiva con los equipos profesionales del nivel nacional y territorial de la OAC estrategias de comunicación para la movilización y el cambio social de los territorios intervenidos por la Unidad de Restitución de Tierras.	Implementar acciones estratégicas de comunicación para el desarrollo y cambio social	Encuentros (mecanismos o espacios) de diálogo con las comunidades restituidas, para formarlas en materia de comunicación y desarrollo social, en procura del crecimiento colectivo y el afianzamiento del proceso de restitución en los territorios.	<b>34 encuentros (2 por territorial)</b>
		Producir y difundir espacios radiales con beneficiarios de restitución de tierras en las principales ciudades del país.	<b>17 espacios (1 por territorial)</b>
Transmitir a las comunidades conocimiento y herramientas para que puedan restablecer su cultura y arraigo comunitario.		Producir y difundir un boletín (virtual) comunitario a nivel nacional con beneficiarios de restitución de tierras.	<b>2 al año</b>

A partir de iniciativas de comunicación comunitaria, que surjan de las poblaciones beneficiarias del proceso de restitución, la Oficina Asesora de Comunicaciones posicionará a la Unidad de Restitución de Tierras como la entidad líder generadora de espacios de reconciliación y de construcción de paz en Colombia. Estas iniciativas se realizarán en el marco de la comunicación para el desarrollo, la movilización, la innovación social y la paz.

#### 4 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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 trimestralmente el cumplimiento de las actividades por medio del plan de acción.

#### 5 CONTROL DE CAMBIOS

- Se modifica el numeral 3.5 de Comunicación para el Desarrollo

	NOMBRE:	CARGO / ROL	FECHA	FIRMA:
<b>ELABORADO POR:</b>	MILTON ABEL PATERNINA MERCADO	CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	30-08-2018	<b>ORIGINAL FIRMADO</b>
	GERMÁN DARÍO MONSALVE GÓMEZ	CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	30-08-2018	
<b>REVISADO POR:</b>	ALBA ROCÍO ORTIZ ALFARO	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN / REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	30-08-2018	
	YURI ANDREA LÓPEZ MORA	CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	30-08-2018	
<b>APROBADO POR:</b>	ADRIANA ALICIA BEJARANO BELTRÁN	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	30-08-2018	