

Plan Estratégico de Comunicaciones



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

Bogotá D.C., enero 2020



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

PÁGINA: 2 DE 13

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: CO-ES-02

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 4

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1 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 2020.....	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 2020	7
4.1 COMUNICACIÓN INTERNA	7
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.....	8
4.1.5.1 Correo electrónico.....	8
4.1.5.2 Cartelera o pantalla.....	8
4.1.5.3 Boletín interno ComUnidad	9
4.1.5.4 Intranet Comunidad	9
4.1.5.5 Encuesta.....	9
4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	9
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.....	10
4.3 COMUNICACIÓN EN TERRENO.....	11
4.3.1 Objetivo del componente estratégico de Comunicación en Terreno	12
4.3.2 Objetivo específico de Comunicación en Terreno	12
4.3.3 Audiencias de la Comunicación en Terreno.....	12
4.3.4 Acciones y metas.....	12
4.4 GESTIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES.....	12
4.4.1 Objetivo del componente estratégico de Gestión de Eventos Institucionales	13
4.4.2 Objetivo específico de Gestión de Eventos Institucionales	13
4.4.3 Audiencias de la Gestión de Eventos	13
4.4.4 Acciones y metas.....	13
5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	13
6 CONTROL DE CAMBIOS.....	13

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 4 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

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, 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 cuatro líneas de trabajo: 1) Comunicación Interna; 2) Comunicación Externa; 3) Comunicación en Terreno; 4) 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 URT.
- **Comunicación en Terreno:** Institucionalizar espacios de comunicación con comunidades restituidas para dar respuesta a problemas identificados en el desarrollo de la política.
- **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 y la oferta institucional.

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 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 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 2020, 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

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, 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.

Causas del problema	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento general sobre el proceso de restitución de tierras (sus etapas) por parte de los actores involucrados. Falta de información a los solicitantes sobre el estado de los procesos de restitución de tierras. Desinformación proveniente de contradictores que distorsiona el avance y los resultados del proceso de restitución.
Problema por resolver	<ul style="list-style-type: none"> Amplia desinformación del proceso de restitución de tierras, sus etapas y el rol de la URT dentro de la implementación de la política. 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. 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.
Efectos del problema	<ul style="list-style-type: none"> Mala imagen de la entidad ante usuarios inconformes por falta de información y claridad de los procesos. Difamación y desinformación por parte de contradictores del proceso de restitución de tierras. Percepción de inoperancia ante la opinión pública y la institucionalidad. Incertidumbre de los reclamantes de tierra ante la efectividad de la política de restitución. Inconformidad en los territorios por falta de información. 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. Desconfianza ante el Estado, respecto a su actuación en el proceso de restitución de tierras y como garante de derechos.

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 6 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

3 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2020

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: la Unidad de Restitución de Tierras no ha detenido su labor ni reducido el enorme empeño de reparar a las víctimas y restituir las tierras despojadas en Colombia. Por el contrario, mantenemos firme el esfuerzo y continuamos cumpliendo el compromiso de recuperar y devolver las tierras arrebatadas, a través del accionar de la justicia.

- **Mensajes de apoyo**
 - Las víctimas son sagradas y no pueden ser usadas como herramienta política.
 - El proceso de restitución es una política pública de Estado que precede al Acuerdo de Paz entre el Gobierno y las Farc.
 - Renovamos nuestro compromiso de brindar acompañamiento jurídico y lograr que los reclamantes vuelvan a su tierra.
 - El Gobierno Nacional ha declarado su voluntad de prorrogar la Ley 1448 de 2011 y la Unidad de Restitución de Tierras tiene el compromiso de atender y proteger a todas las víctimas.

Mensaje 2: hemos creado planes de trabajo que reorganizan la presencia institucional y reorientan las acciones y recursos de la entidad, focalizándolos en las áreas que presentan mayor rezago, sin desatender a los demás territorios.

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 7 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

- **Mensajes de apoyo**

- Encontramos un alto volumen de solicitudes de inscripción en el Registro, aún pendientes por atender, y creamos planes de respuesta.
- Frente a las zonas que no han sido intervenidas estamos trabajando con otras entidades del Estado para garantizar la seguridad y que la política llegue al 100% del territorio nacional.
- Los segundos ocupantes requieren atención especial para evitar generar nuevas víctimas de despojo.
- Estamos analizando las solicitudes de no inscripción y sus procedimientos.
- La URT garantiza la protección de beneficiarios y solicitantes de tierras.
- Trabajamos en actualizar, fortalecer y mantener los procesos étnicos de restitución.

Mensaje 3: el proceso de restitución, mediante la implementación de proyectos productivos y la reactivación económica, trasciende la devolución de tierras y propende por la transformación de vidas y comunidades enteras. Así, la restitución, amparada en el modelo estatal de legalidad, emprendimiento y equidad, atiende de manera integral múltiples problemáticas de la población víctima de despojo y representa el principal estamento transformador de los territorios.

- **Mensajes de apoyo**

- Trabajamos bajo la consigna de restituir con legalidad, equidad y emprendimiento para la construcción del país del futuro.
- El proceso de restitución transforma la realidad de familias y comunidades.
- Promovemos el desarrollo rural con el programa “Coseche y Venda a la Fija”, del Ministerio de Agricultura, que garantiza a los beneficiarios comercializar sus cosechas sin intermediarios.
- El proceso de restitución va más allá de resolver la tenencia de la tierra y contempla una reparación integral.
- La URT no promueve el asistencialismo sino el apoyo a planes de vida productivos. Estamos creando un campo de emprendedores.

4 COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2020

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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

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 2020
	Generar vínculos de compromiso y sentido de pertenencia entre los colaboradores de la URT.	Producir y difundir campañas internas a través de los canales oficiales de comunicación interna.	25 campañas en 2020
	Medir el índice de satisfacción del cliente interno.	Aplicar y analizar la encuesta de satisfacción del cliente interno (una encuesta alineada con la encuesta de atención al ciudadano).	1 encuesta en 2020
	Recibir las solicitudes de las áreas de la URT, en materia de comunicación interna.	Atender los requerimientos a través de formulario en línea de comunicación interna URT.	Por demanda

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:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 9 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

- 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).
- **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 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, será diseñada una encuesta en conjunto con el equipo de Atención al Ciudadano para direccionar la estrategia de Comunicación Interna, lo que permitirá llegar de manera más afectiva a los colaboradores. Esta información se materializará en una estrategia conjunta entre la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano. La encuesta consta de preguntas clave para identificar las necesidades de los colaboradores.

4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

La sanción y entrada en vigencia de 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.

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 10 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

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 masivos de comunicación 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.
- Entes de control.
- ONG y organismos internacionales.
- Academia.
- Entidades del SNARIV.
- Entidades del Gobierno Nacional.
- 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
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	Divulgar a los públicos externos de interés la gestión de la URT.	Construir y publicar en página web boletines de prensa para dar a conocer, a los públicos de interés, la gestión de la URT.	360 boletines publicados en 2020
		Construir y difundir mensajes y contenido digital a través de las redes sociales.	3.000 contenidos en redes sociales en 2020
		Emitir a través de televisión, radio, talleres de participación ciudadana las historias de beneficiarios de la restitución de tierras.	Por Demanda (de acuerdo con disponibilidad presupuestal)
		Recorrer con medios de comunicación nacionales y regionales las zonas de trabajo de la URT para destacar los avances de la política.	30 recorridos en 2020
	Analizar y hacer seguimiento a las informaciones publicadas	Realizar informe de monitoreo de noticias de la URT y sus voceros en medios	12 informes de monitoreos en 2020



Objetivo	Objetivo Específico	Actividad	Meta
	en medios de comunicación y redes sociales.	de comunicación nacionales y regionales.	
	Fortalecer la difusión en medios masivos de comunicación nacionales y regionales.	Obtener publicaciones mediante visitas a los medios de comunicación con los directivos de la URT.	60 notas publicadas en 2020
	Afianzar las relaciones entre los ciudadanos del común y la Unidad de Restitución de Tierras.	Promover la participación ciudadana en los espacios dispuestos por la Entidad (Blog y Foro).	3 foros y 5 blogs en 2020
	Implementar la política editorial de la Unidad de Restitución de Tierras.	Revisar y tramitar solicitudes de publicaciones impresas o digitales para la difusión de la misionalidad de la URT.	Por demanda
	Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas de la URT.	Realizar informe de la estrategia de divulgación para las audiencias públicas de Rendición de Cuentas de la URT.	2

Tabla 2 Acciones y metas - Comunicación Externa

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

4.3 COMUNICACIÓN EN TERRENO

Adicional al uso de medios de comunicación tradicionales y digitales usados por la Oficina Asesora de Comunicaciones para difundir la gestión y los avances del proceso de restitución de tierras a sus públicos internos y externos, la experiencia en la implementación de esta política evidencia la necesidad de llevar a cabo encuentros periódicos con las comunidades para reforzar la comprensión del proceso, brindar elementos en materia de comunicación que estimulen el diálogo y la interacción directa entre Estado y comunidad, y divulgar información inmediata ante las inquietudes de la población en las zonas intervenidas.

Esta tercera línea del presente Plan Estratégico de Comunicaciones consiste en el diseño, la programación y puesta en práctica de talleres con contacto directo entre la entidad y las comunidades involucradas en el proceso de restitución de tierras. La serie de encuentros propuesta genera, además, valor agregado a la gestión de la política de restitución de tierras en los territorios al aumentar la confianza entre las partes, mejorar la percepción que se tiene de la entidad, estimular la participación y servir de canal de comunicación regional que aporte como mecanismo de mejora y vía de información.

Cabe señalar que la Comunicación en Terreno ofrece un aporte operativo que integra a las principales dependencias de la URT en respuesta a la desinformación, la inconformidad o las inquietudes que persistan en los territorios. Así, esta línea de acción atiende igualmente las necesidades de comunicación identificadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones en los escenarios de planeación estratégica adelantados previamente, y va en concordancia a la proyección estratégica de la Unidad, para el cumplimiento de metas misionales de cara al 2020.

La Oficina Asesora de Comunicaciones, desde su línea de Comunicación en Terreno, aporta desde los siguientes frentes:

Cobertura. La OAC implementará su accionar en las zonas objeto de restitución, lo que hará que la atención y la información brindada se despliegue de manera directa en los territorios, afianzando la labor de la URT en las regiones esenciales para implementar la política.

Cercanía. El acercamiento y contacto directo de la entidad con la ciudadanía responde a una obligación y una necesidad principales, por lo que la conformación y continuidad de un espacio de encuentro y participación garantiza el cumplimiento de objetivos y la alternativa de mejora del proceso restitutivo en el país.

Articulación institucional. Desde su iniciativa de Comunicación en Terreno, la OAC contribuye a fortalecer a las comunidades en su relacionamiento con las autoridades locales y actores institucionales en región.

Comunicación. La Comunicación en Terreno incluye transmisión permanente de información sobre los derechos de tierras y territorios, en especial sobre la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, bajo los parámetros de legalidad, equidad y emprendimiento, lo que representa infundir un mensaje claro de dedicación y transparencia.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 12 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

Reforzamiento de mensajes. Como instrumento de concertación, escucha e interacción, la implementación de ejercicios de comunicación directa en las comunidades constituye un valioso canal para afianzar en el territorio nacional el mensaje institucional y de Gobierno que identifica el modelo actual de desarrollo, soportado en los pilares de legalidad, equidad y emprendimiento.

4.3.1 Objetivo del componente estratégico de Comunicación en Terreno

Generar espacios dirigidos a la comunidad, con el fin de dar respuesta a los problemas identificados en terreno relacionados con el desarrollo de la política de restitución de tierras; las sentencias y órdenes judiciales; e impulsar el cumplimiento de la reparación integral a los derechos de las víctimas.

4.3.2 Objetivo específico de Comunicación en Terreno

Generar espacios de diálogo con las comunidades restituidas, en procura de fortalecer la labor de la URT.

4.3.3 Audiencias de la Comunicación en Terreno

Las acciones de comunicación en terreno van dirigidas, en general, a las comunidades en región integradas por solicitantes de restitución, líderes sociales y pobladores. Asimismo, como público objetivo de esta línea de acción se encuentran los entes territoriales y las organizaciones de la sociedad civil que participan de las jornadas proyectadas.

4.3.4 Acciones y metas

Objetivo	Objetivo Específico	Actividad	Meta
Institucionalizar espacios de comunicación directa , periódica e itinerante entre la Unidad de Restitución de Tierras y las comunidades de las zonas objeto de restitución, para aumentar las alternativas de participación y atención oportuna en el desarrollo del proceso de restitución.	Generar espacios de diálogo con las comunidades restituidas , en procura de fortalecer la labor de la URT.	Realizar encuentros (mecanismos o espacios) y talleres de diálogo con las comunidades restituidas, en procura de fortalecer la presencia del Estado y el afianzamiento del proceso de restitución en los territorios.	4 talleres en 2020

Tabla 3 Acciones y metas - Comunicación en Terreno

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

A partir de los ejercicios de Comunicación en Terreno, dados en las poblaciones objeto de restitución de tierras, la Oficina Asesora de Comunicaciones posicionará a la URT como una entidad con presencia continua en las regiones y en diálogo permanente con las comunidades.

4.4 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 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. 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 13 DE 13
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CÓDIGO: CO-ES-02
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 4

4.4.1 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.

4.4.2 Objetivo específico de Gestión de Eventos Institucionales

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

4.4.3 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.	Organizar eventos de comunicación efectiva relacionados con los avances y beneficios de la restitución de tierras.	Realizar y liderar la logística de los eventos institucionales misionales y estratégicos en coordinación con las dependencias de la Unidad de Restitución de Tierras y sus direcciones territoriales.	700 eventos en 2020

Tabla 4 Acciones y metas - Comunicación en Terreno

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

5 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 el cumplimiento de las actividades por medio del Plan de Acción.

6 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 2020.
- Ajuste Comunicación en Terreno.
- Ajuste marco de referencia.

	NOMBRE:	CARGO / ROL	FECHA	FIRMA:
ELABORADO POR:	MARTÍN PUERTO CHAPARRO	CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13/01/2020	Original Firmado
	NATALIA PINZÓN VELÁSQUEZ	CONTRATISTA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17/01/2020	Original Firmado
REVISADO POR:	CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ DÍAZ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	30/01/2020	Original Firmado
APROBADO POR:	LUISA FERNANDA MOLINA UBAQUE	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	31/01/2020	Original Firmado