ESPY
EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.

Plan Estratégico de Comunicaciones

PEC

2023

www.espyumbo.com

ESPY S.A. ESP./

TABLA DE CONTENIDO

2.1 Objetivos específicos 4

3.1 Misión 5

3.2 Visión 5

3.3 Principios Éticos 5

3.4 Valores Empresariales 7

5.1. Comunicación interna: 12

5.2. Comunicación Externa 13

2. ESTRUCTURA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN ENERO DE 2020 14

4.1. Recurso Humano 14

4.2. Equipos Técnicos 14

4.3. Espacio físico 14

4.4. Herramientas utilizadas para la comunicación digital interna y externa. 14

4.4.1. Comunicación digital interna 14

4.4.2. Comunicación digital externa 15

5. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2020 - 2025 16

5.1. Programas 16

5.1.1. Comunicación Interna 16

5.1.2. Comunicación Externa 16

5.2. Actividades a implementar periodo 2020-2025 18

5.2.1. Público interno 18

5.2.2. Público Externo 19

5.3. Requerimientos sugeridos 21

5.3.1. Equipos 21

www.espyumbo.com
ESPY S.A. ESP./

OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE
Calle 5 #3-57, barrio Belalcázar
OFICINA PRINCIPAL:
Calle 16 Vía Panorama
2N - 20 CAMY No. 2 Yumbo
espy@espyumbo.com
320 7746407

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Estadísticas Fan Page ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Ilustración 2 Publicaciones 2019 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Ilustración 3 Publicaciones 2020 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Tabla 1 Plan de Acción 2021..... **¡Error! Marcador no definido.**

1. INTRODUCCIÓN

La Actualización del Plan Estratégico de Comunicaciones de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., para los años (2020 – 2025), tiene como fin dar continuidad al proceso de comunicación de la Empresa, establecidos en el Plan Institucional Integrado 2021 - 2025, para seguir fortaleciendo la imagen institucional y la comunicación interna y externa de la ESPY S.A. E.S.P., mediante la producción y divulgación de contenidos y espacios de socialización generados desde la ESPY S.A. E.S.P., hacia su público interno (trabajadores oficiales, contratistas, empleados y proveedores) y público externo (usuarios y comunidad en general), utilizando medios de comunicación digitales, físicos institucionales y herramientas tecnológicas. Es importante aclarar que al Plan Estratégico de Comunicaciones 2020-2025, vigencia 2023 se realizan ajustes para mejorar la comunicación interna y externa de la ESPY S.A. E.S.P.

Por lo anterior y para el buen desarrollo de la comunicación institucional, se tiene como reto continuar generando confianza en la comunidad, a través de la divulgación de las actividades y proyectos, dando cumplimiento al principio de transparencia en la Entidad. De igual manera, a nivel interno se reforzarán los espacios y medios de interacción que faciliten la fluidez de la información institucional y estimulen así el sentido de pertenencia de los empleados, contratistas y trabadores oficiales con la Empresa.

Este plan tiene dos programas, comunicación interna y comunicación externa, con sus respectivas metas y actividades. Estos programas le apuntan a crear y fortalecer las relaciones con grupos de interés externos y fortalecer los vínculos con los grupos de interés internos, a través de estrategias de comunicación y seguimiento a los indicadores.

Esta Actualización del Plan Estratégico de Comunicaciones de la ESPY S.A. E.S.P. 2020 - 2025 abarca públicos internos institucionales, así como al público externo, es decir los hogares suscriptores de servicios públicos de la Empresa y a comunidad en general, mediante el manejo asertivo de herramientas o medios digitales, respetando las políticas de la Entidad y de acuerdo con el desarrollo de las normas que sustentan la Estrategia de Gobierno Digital.

2. OBJETIVO

Divulgar las actividades institucionales y proyectos de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., al público interno y externo de la entidad.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Optimizar el uso de los canales de comunicación interna y externa disponibles en la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P.

- ✓ Sensibilizar al público usuario de servicios públicos de la ESPY S.A. E.S.P., sobre la importancia del uso racional del agua.

- ✓ Fomentar el pago oportuno de los servicios públicos en los suscriptores de la ESPY S.A. E.S.P.

- ✓ Informar al público suscriptor sobre los derechos y deberes que le asisten según el contrato único uniforme de la ESPY.

- ✓ Informar todas las actividades y datos relevantes que impacte en el servicio de los usuarios a través de medios de comunicación tradicionales y digitales.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 Misión

Prestar de manera efectiva los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, con responsabilidad social y ambiental, acorde con las normas legales vigentes, buscando siempre mayor cobertura, continuidad y calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.

3.2 Visión

Ser en el año 2025 una empresa líder en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Yumbo, cubriendo las demandas de los servicios prestados en forma oportuna y suficiente.

3.3 Principios Éticos

Los principios se refieren a las ideas fundamentales sobre las que se basa el pensamiento que precede la conducta, desde los cuales se funda el sistema de valores al que la persona o los grupos se adscriben. Estos se presentan como

postulados que el individuo y el colectivo asumen como patrón que orienta su conducta y que no permiten la negociación. La empresa se reconoce y se actúa sobre los siguientes principios éticos:

- ✓ Autocontrol: Cada servidor público tendrá en su propia conciencia el mecanismo de control para verificar que su labor se realice dentro de los parámetros de calidad establecidos y en función del desarrollo de la organización hacia el logro de la visión.

- ✓ Austeridad: Los servidores públicos ya sean funcionarios, contratistas, concesionarios o delegatarios de la ESPYS S.A. ESP, actuarán con sobriedad y harán uso racional de los recursos, de modo que los bienes públicos se manejen con criterios de maximización.

- ✓ Colaboración: Los servidores públicos realizarán las funciones y tareas encomendadas enfocadas hacia el logro de la misión de la empresa, a través de una interacción solidaria y mutual orientada a la consecución de un logro común.

- ✓ Cultura Ambiental: La organización tiene un compromiso con el medio ambiente, lo cual manifestará tanto en sus procesos operativos de prestación del servicio, como en la acción pedagógica frente a la comunidad de clientes.

- ✓ Efectividad: Eficiencia y eficacia serán los mecanismos con los cuales se generen los resultados de la gestión, la cual será progresiva en beneficio del desarrollo empresarial.

- ✓ Equidad: Todos los servidores públicos tendrán igualdad de oportunidades e igualdad de instrumentos, para avanzar en su desarrollo personal, intelectual, laboral y social.

- ✓ Flexibilidad: Se actuará rápidamente frente a los cambios del entorno para aprovechar las oportunidades y eludir las amenazas de modo que se avance hacia los objetivos en concordancia con las situaciones que rodean la empresa.

- ✓ Mejoramiento Continuo: Todos los servidores públicos realizarán sus tareas incrementando cada día la calidad de las operaciones encomendadas de manera progresiva.

- ✓ Satisfacción del cliente: El cliente, quien genera los recursos que principio y fin de la gestión misional.

- ✓ Transparencia: Las acciones de los servidores públicos serán sinceras y francas, mostrando siempre un espíritu laboral basado en la ética pública.

3.4 Valores Empresariales

Los valores empresariales que regirán la actuación de la organización, todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones de la organización en general están enmarcados por el código de integridad y son los siguientes:

- ✓ Honestidad: Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa actuarán con rectitud, honradez, veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, favoreciendo siempre el interés general.

- ✓ Respeto: Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa, reconocerán, valoraran y trataran de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- ✓ Compromiso: Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa serán conscientes de la importancia del rol que como servidores públicos y de la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- ✓ Diligencia: Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- ✓ Justicia: Los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa actuaran con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- ✓ Ambiente**:** La organización basará sus acciones dando ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico, Asumiendo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando dentro de la entidad prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos y realizando permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los funcionarios de la Entidad como de los usuarios, sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

3.5 Objetivos Estratégicos

a. Fortalecer el crecimiento y desarrollo la empresa, dando cumplimiento a los planes, programas y proyectos que garanticen su desarrollo integral y estratégico, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

b. Promover en la Empresa la eficacia y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes normas y regulaciones aplicables a las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

c. Fortalecer la Gestión integral y óptima de los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y de comunicación de todas las partes interesadas de la organización.

d. Fortalecer la Gestión Comercial, desarrollando prácticas efectivas orientadas a la satisfacción del usuario y la consolidación de la empresa.

e. Asegurar la efectividad (continuidad, cobertura y calidad) en la prestación de los servicios públicos operados por la Empresa.

4. COMPONENTES DEL PLAN

A través del diagnóstico del área de comunicaciones de la ESPY S.A. E.S.P., durante el 2022 y recopilando información del informe de seguimiento del mismo año se encontró:

Se fortaleció el Fan Page institucional de Facebook al incrementar seguidores y alcance en publicaciones:

Para lograr esto, se realizó una estrategia para aumentar seguidores y mejorar el alcance de las publicaciones. Esta estrategia inició en marzo de 2022 hasta diciembre de 2022. En la red social Instagram en enero de 2022 se contaban con 709 seguidores y al 30 de diciembre de 2022 terminó con 3.213 seguidores, esto evidenció un incremento de 2.504 nuevos seguidores.

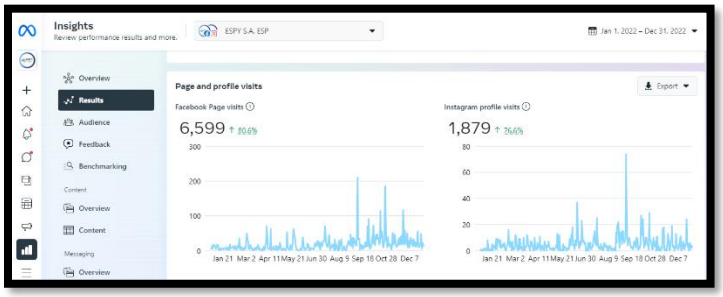
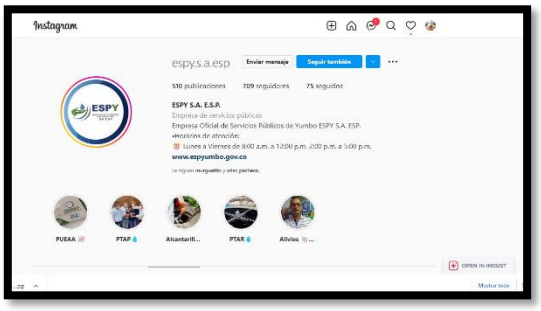


Ilustración 1 Estadísticas Instagram

Por otro lado, en la red social de Facebook, el mes de enero de 2022 inició con 3.337 seguidores y finalizó el 30 de diciembre de 2022 con 3.915, lo cual evidenció un incremento 578 seguidores.



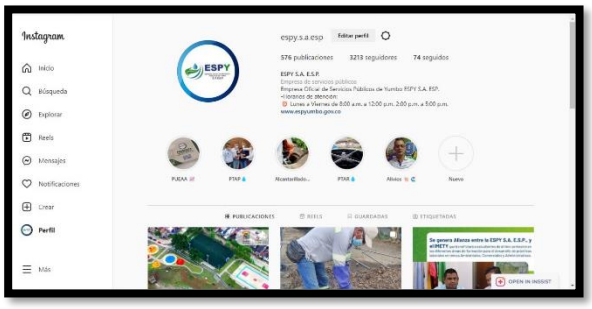
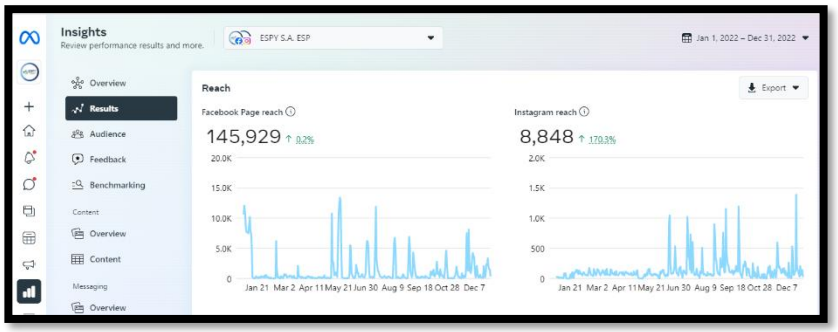


Ilustración 2 Estadísticas Facebook

También, se evidenció que durante el 2022 hubo un mayor alcance en las publicaciones comparado con otros años. Durante el 2021 las publicaciones en la

red social Instagram lograron un alcance de 3.274 personas, mientras que en 2022 llegaron a 8.848 personas. Es decir 5.574 personas más. Además, para 2021 referente a Facebook la publicaciones llegaron a 145,650 personas, mientras en 2022 llegaron a 145.929, es decir 279 más.



A continuación, se pueden las estadísticas:

Ilustración *2.* Estadísticas Fan Page Facebook e Instagram

También, hubo un incremento en las visitas a las dos redes sociales comparado con el 2022.

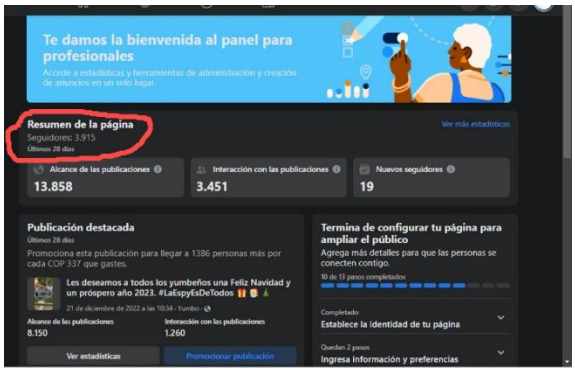
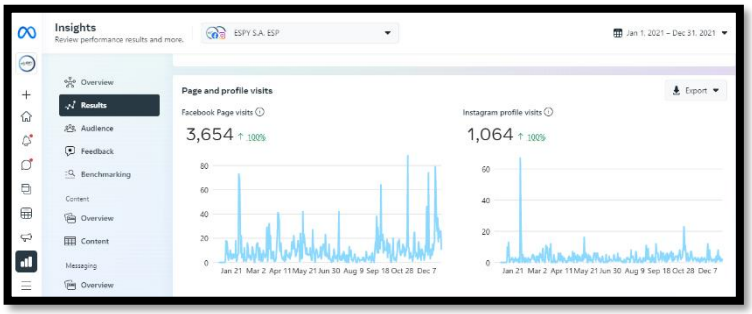


Ilustración *3* Estadísticas Fan Page Facebook e Instagram 2022

Ilustración *4* Estadísticas Fan Page Facebook e Instagram 2021

Revisando las 

métricas del Fan Page, se puede decir que el aumento de seguidores y alcance se debió a la cantidad de publicaciones y el contenido de estas, pues para la comunidad es fundamental estar informados de todo lo relacionado con los servicios públicos. Además, se realizó pauta publicitaria para llegar a más personas y segmentar mejor el público objetivo.

Por lo anterior, es importante que se continue fortaleciendo las redes sociales de la ESPY S.A. ESP., debido a que son una herramienta que permiten compartir conocimiento en tiempo real entre la empresa y la comunidad. Además, de posicionar la imagen corporativa.

Por otro lado, la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo tuvo una mayor presencia en medios de comunicación locales, regionales y nacionales debido a diferentes acciones y logros alcanzados. Durante el 2022, la ESPY S.A. E.S.P., fue mencionada 85 veces en 15 medios de comunicación, lo cual generó reconocimiento y posicionamiento de marca. Además, de mejorar la imagen de la ESPY S.A. E.S.P.

En cuanto a la página web, la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo requiere realizar rediseño web de su página web institucional debido a que la actual página web no cumple con todos los requisitos que de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014). Además, la actual página web fue desarrollada sobre una plataforma de administración de contenido llamada Joomla, la cual es una versión obsoleta y no permite hacer modificaciones al diseño. Dichas modificaciones se deben realizar para cumplir temas de trámite en línea e Índice de Transparencia y Acceso a la Información.

El diagnóstico previo a la formulación del Plan de Comunicaciones se desarrollará para detectar las fortalezas y debilidades de los procesos de comunicación, con miras al cumplimiento del programa Gobierno Digital, la Ley de Transparencia y Acceso a al Información, la difusión de información, el posicionamiento de la identidad y el mejoramiento de la comunicación interna y externa en la entidad.
A continuación, se mencionan las acciones que se desarrollaran en comunicación interna y comunicación externa:

5.1. Comunicación interna:

- ✓ Se continúa con el uso de los tres grupos de WhatsApp, donde hacen parte los empleados, trabajadores oficiales y contratistas de la ESPY S.A. E.S.P.

- ✓ La herramienta SPARK sigue siendo el canal principal de comunicación donde los empleados de oficina que cuentan con computador y acceso a internet tengan comunicación directa y oportunamente con sus compañeros de trabajo.

- ✓ Boletín interno informativo para comunicar las noticias de interés institucional a los empleados, trabajadores oficiales y contratistas. Este boletín se enviará a través de correo electrónico, WhatsApp y carteleras institucionales.

- ✓ Uso de la imagen institucional

- ✓ Verificación del uso de la imagen institucional en dotaciones: el área de comunicaciones es el área encargada de velar por el correcto uso de la imagen institucional en toda dotación y/o material que identifica a la empresa. Además, existe un manual de uso del logo institucional.

- ✓ Implementar calendario corporativo para cada área, con el fin de que todos los empleados, contratistas y trabajadores oficiales estén enterados de las actividades de la Empresa.

5.2. Comunicación Externa

- ✓ Comunicados de Prensa: herramienta periodística para informar mensualmente temas relevantes de la empresa, y se publicarán en la página web de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo, Facebook e Instagram, con el fin de informar a la comunidad sobre los últimos acontecimientos y proyectos de las diferentes áreas de la empresa.

- ✓ Socializaciones y realización de eventos corporativos virtuales como presenciales: el área de comunicaciones realizara convocatorias y cubrimiento a las diferentes socializaciones y eventos corporativos.

- ✓ Elaboración de piezas gráficas para reverso de factura, página web, redes sociales y WhatsApp con contenido relevante para la comunidad.

- ✓ Elaboración de videos para comunicar de una forma más dinámica y directa información relevante de la Empresa tanto al público interno, como al público externo.

2. ESTRUCTURA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN ENERO DE 2020

4.1. Recurso Humano

El proceso de Comunicaciones es liderado por un profesional especializado de planta, el cual está encargado de redacción de textos, cubrimiento de actividades, relacionamiento con medios de comunicación, aprobación de contenido para los diferentes canales de comunicación, plan de medios, marketing digital, entre otras funciones. A su vez, el proceso lo apoya dos contratistas, un ingeniero multimedio con énfasis en diseño gráfico, el cual apoya la creación de piezas gráficas, campañas, contenido para redes sociales, sitio web y demás canales de comunicación. También, se cuenta con el apoyo de un técnico en comunicación social, el cual se encarga edición de apoyar grabación y edición de videos, estrategias de marketing y creación de contenidos.

4.2. Equipos Técnicos

El proceso de Comunicaciones cuenta con un drone, un micrófono inalámbrico y un disco duro de 4 Teras. Para el 2023 se tiene proyectado comprar una cámara fotográfica y de video, además de trípode y estabilizador.

4.3. Espacio físico

La empresa ha dotado al proceso de Comunicaciones de 3 escritorios, que están ubicados en la Oficina de Asesora de Planeación y Proyectos.

4.4. Herramientas utilizadas para la comunicación digital interna y externa.

4.4.1. COMUNICACIÓN DIGITAL INTERNA

- ✓ **Redes sociales:** la empresa tiene como herramienta digital principal una fan page de Facebook que se creó en 2019 y que actualmente cuenta con 3.915 seguidores para publicar los contenidos institucionales y de interés para la

comunidad del Municipio de Yumbo. La cuenta de Instagram cuenta en la actualidad con 3.213 seguidores.

- ✓ **Página Web Institucional www.espyumbo.gov.co:** está alojada en un hosting contratado por la empresa. En la actualidad el sitio web no cumple con algunos requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información y Participación Ciudadana, por lo que para el 2023 se tiene proyectado rediseñar el sitio web oficial de la Empresa
- ✓ **Grupos de WhatsApp:** la empresa cuenta con grupos institucionales de Comunicaciones, Planta de Tratamiento, Coordinación de Acueducto, y Área Comercial, para coordinar labores internas y externas. Además, de dar a conocer la información institucional de interés.

- ✓ **Boletines institucionales:** los boletines informativos internos se implementarán para difundir actividades y noticias de interés para los empleados, contratistas y trabajadores oficiales de la empresa. Estos boletines se difundirán a través del correo electrónico institucional, grupos de WhatsApp y cartelera institucional.

- ✓ **Carteleras:** existen carteleras por áreas que condensan la información de toda la entidad.

4.4.2. COMUNICACIÓN DIGITAL EXTERNA

- ✓ **Medios masivos de comunicación:** el área de comunicaciones envía a toda la comunidad del municipio, permanentemente información de interés por medio de la emisora Yumbo Estéreo y los diferentes medios de comunicación locales. Además, cuenta con un Plan de Medios para mantener informada a toda la comunidad sobre diferentes noticias de la empresa.

- ✓ **Medios alternos de comunicación:** aunque el medio oficial por excelencia es la página web de la ESPY, la empresa utiliza estrategias como la impresión de imágenes y mensajes trimestralmente, alusivas a la ESPY y sus actividades institucionales, a una tinta, al reverso de las facturas de cobro.

5. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2020 - 2025

5.1. Programas

La oficina de comunicaciones de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. ESP., tiene dos programas bandera: Comunicación Interna y Comunicación Externa.

5.1.1. COMUNICACIÓN INTERNA

Es la comunicación que se orienta a los grupos de interés internos de la Empresa con miras a establecer y fortalecer relaciones de pertenencia, apropiación y compromiso y coordinación conjunta. La Comunicación Interna impacta positivamente el ambiente laboral y mejora el sentido de pertenencia de los colaboradores. Además, contribuye en la coherencia interna de la organización, la coordinación y el mejoramiento constante en un clima favorable al aprendizaje y la transparencia. Busca generar actitudes de confianza, apertura, receptividad, motivación y trabajo en equipo entre los colaboradores. Dentro de la comunicación interna se encuentra la identidad corporativa (marca), la cual busca comunicar la identidad, los valores, las apuestas estratégicas, el estilo y la gestión de la Empresa y fortalecer su posicionamiento y sostenibilidad.

5.1.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Es la comunicación que se realiza con los grupos de interés externos a la Empresa como los usuarios, instituciones aliadas, líderes de opinión, comunidades y ciudadanía en general. La comunicación internar busca movilizar la voluntad y la participación de los grupos de interés en el cuidado del agua, pago de servicios

público y temas medio ambientales. Además, conjuga las acciones de comunicación para la visibilización pública, las acciones de comunicación educativa y persuasiva de la ESPY S.A. E.S.P. Dentro de la comunicación externa, se encuentra la comunicación digital (redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y la página web oficial). Esta rama de la comunicación se basa en la generación de contenidos novedosos, actuales y oportunos con el apoyo de herramientas que permitan dicha labor, como el diseño gráfico, la edición de video y el cubrimiento de la labor y las diferentes actividades de la ESPY en la Yumbo.

Por último, también hace parte de la comunicación externa los medios masivos de comunicación. Estos ayudan a llegar a un público más amplio, al tiempo que facilita los flujos de información oportuna, suficiente y veraz, por diferentes medios y canales, para generar ambientes favorables. A su vez, involucra la generación de contenidos atractivos, documentados y veraces, dirigidos a públicos diversos y al establecimiento de relaciones con medios de comunicación masiva y local.

Por lo anterior, es fundamental dar a conocer la gestión institucional de la Empresa, así como los proyectos que a futuro permitan consolidar el cumplimiento de su misión y visión, a través de un Plan de Medios y Marketing Digital, con el fin de emitir las diferentes actividades de la Empresa en canales de comunicación radiales, televisivos, prensa y plataformas digitales. Con esto se busca posicionar la marca y dar a conocer las actividades que benefician o afectan a los habitantes del Municipio de Yumbo en medios de comunicación nacionales, regionales y locales.

Así mismo, es importante tener presencia digital y alcance nacional, regional y local en las diferentes plataformas digitales, con el fin de posicionar la Empresa en el mundo virtual, dar a conocer las actividades que impactan a la comunidad del Municipio de Yumbo referente a la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y medio ambiente. Además, se busca aumentar los seguidores en las redes sociales para generar un mayor alcance y engagement entre el público objetivo y la ESPY S.A. E.S.P.

Por último, es importante invertir mensualmente en el marketing digital, publicitando las piezas gráficas y videos que se elaboran desde el Área de Comunicaciones para que de esta manera aumente la notoriedad de la marca, lleguemos a nuevos públicos e incentivar a que los usuarios utilicen los diferentes canales virtuales de la Empresa para realizar trámites, pagos, peticiones, entre otros.

5.2. ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR PERIODO 2020-2025

5.2.1. PÚBLICO INTERNO

5.2.1.1. Cubrimiento a las actividades institucionales

Esta tarea consiste en el cubrimiento de actividades de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo, tanto en el cumplimiento de actos oficiales como la Rendición de Cuentas Anual o citaciones del Concejo Municipal de Yumbo, inauguraciones de obras y actividades institucionales.

5.2.1.2. Elaborar boletín interno mensual

Este producto digital e impreso publicado en las carteleras, correo electrónico y grupos de WhatsApp internos, contiene las actividades operativas, de atención o servicios y la socialización de proyectos de la entidad, así como ítems relacionadas con la salud ocupacional de los empleados, trabajadores oficiales y contratistas, además de información alusiva a la ESPY que motive a este público interno a conocer más su ámbito laboral y a participar de los procesos de comunicación que finalmente generen cohesión institucional.

5.3.1.3 Elaborar piezas gráficas y video.

Este producto funciona tanto para el público interno como para el público externo debido a que se utiliza para crear identidad corporativa, promocionar o dar a conocer las actividades de la Empresa y los servicios que presta. Además, una pieza gráfica

y videos ayuda a que el mensaje que contiene sea atractivo tanto para los empleados de la empresa como para la comunidad en general.

5.3.1.4 Desarrollar e implementar INTRANET.

Durante el 2023 se desarrollará un nuevo sitio de la Empresa, la cual tiene contemplado el desarrollo de una INTRANET para mejorar la comunicación interna de la Empresa.

5.2.2. PÚBLICO EXTERNO

5.2.2.1. Elaborar Comunicados de Prensa

Es un documento periodístico informativo sobre temas relevantes de la empresa de interés público. Los comunicados de prensa se publican en la página web de la ESPY S.A. ESP., Facebook e Instagram, y se envían a la base de datos de medios de comunicación locales y regionales con el fin de informar a la comunidad sobre los últimos acontecimientos y proyectos de las diferentes áreas de la empresa.

5.2.2.2. Fortalecer las redes sociales institucionales a través del Marketing Digital

La fan page de Facebook cuenta con 3.337 seguidores, siendo la tarea seguir publicando todas las actividades institucionales y proyectos de la ESPY S.A. E.S.P., mediante la publicación más frecuente de información que pueda generar mayor interés en el público perceptor y la inclusión de entrevistas o testimonios de “actores misionales”, que permitan ampliar la cobertura a más seguidores de la Fan Page. Además, se debe seguir pautando publicidad en las redes sociales de la Empresa las publicaciones que generen mayor impacto a la comunidad para aumentar seguidores y llegar a más público, con el fin de cambiar la percepción negativa de la ciudadanía de la ESPY S.A. E.S.P.

5.2.2.3. Rediseño y Actualización del Sitio web institucional.

Con el fin de cumplir con los requisitos que de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) y de generar un acercamiento con nuestros clientes, durante el 2023 se desarrollará un sitio web institucional, el cual contempla rediseño de la parte gráfica, migración de la información jurídica, comercial y administrativa, desarrollo de pasarela de pagos PSE o EPAY, desarrollo Intranet (Tramites y/o Servicios Internos), desarrollo de tramites y/o servicios de atención al ciudadano, desarrollo de portal para niños y mujeres, desarrollo de acceso diferencial (invidentes, discapacidad auditiva), e integración con herramientas administración de contenidos (Tipo Wordpress). Además, se deben generar contenidos atractivos que incentiven a los usuarios a ingresar al sitio web.

5.2.2.4. Dar cumplimiento al Plan de Medios de la ESPY S.A. E.S.P.

Verificar que se cumplan el Plan de Medios de Comunicación y Marketing Digital, el cual tiene como objetivo emitir noticias, entrevistas y publicaciones en medios de comunicación nacional y regional, informando las diferentes actividades y metas de la Empresa. Además, de mejorar la imagen de la Empresa en el ámbito digital para llevar a más ciudadanos.

5.3.2.5 Realizar En Vivos a través de las cuentas de redes sociales de la Empresa.

Realizar En Vivos con el fin de dar a conocer información relevante para los usuarios de la Empresa, referente al servicio de acueducto, alcantarillado o medio ambiente.

5.3.2.6 Posicionamiento de marca de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo

Impulsar de una manera indirecta el reconocimiento de la marca ESPY S.A E.S.P., través de productos (material POP) con logo de la Empresa para entregar en diferentes eventos y reuniones y de esta manera posicionar la marca.

5.3.2.7 Material impreso de marketing

A través de elementos impresos, se busca impactar directamente en las personas con información relevante de la ESPY S.A. E.S.P. Es decir, la publicidad impresa no pasará desapercibida, se destaca en el ruido de la información general. Los mismos folletos o productos personalizados serigrafiados, cuando caen en manos de los usuarios producen un impacto y definitivamente llamarán la atención sobre el mensaje publicitario.

5.3. Requerimientos sugeridos

5.3.1. EQUIPOS

Se recomienda la compra de una cámara fotográfica y video profesional, estabilizador y tripode, para grabar los avances de proyectos de infraestructura, como la construcción de pozos profundos, plantas de tratamiento de agua, colectores de aguas residuales y demás obras de uso de la Empresa.

A continuación, se presenta el plan de acción 2020-2025 con sus respectivas metas e indicadores.

ACTIVIDADES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 2023							
Programa	**META**	**PRODUCTO**	**INDICADOR**	**MEDIO DE VERIFICACIÓN**	**AÑO 2022**	**FECHA DE TERMINACIÓN**	**RESPONSABLE**
COMUNICACIÓN INTERNA	Elaborar boletines internos mensuales digitales e impresos.	Boletines internos	Número de boletines elaborados	boletines elaborados	12 boletines internos.	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Elaborar piezas gráficas y videos.	Piezas gráficas y videos	Número de piezas gráficas y número de videos	Piezas gráficas y videos	52 piezas gráficas semanales y 12 videos mensuales	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Cubrimiento a las actividades institucionales	Informe de actividades	Informe semestral	Informe semestral	2 informes de actividades	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
COMUNICACIÓN EXTERNA	Elaborar comunicados de prensa	Comunicados de Prensa	Números de comunicados de prensa	Comunicados de Prensa	12 comunicados de Prensa	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Dar cumplimiento al Plan de Medios de la ESPY S.A. E.S.P.	Impactos	Número de impactos	Impactos en medios de comunicación.	70 impactos	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Realizar En Vivos a través de las cuentas de redes sociales de la Empresa.	Video de En Vivos	Número de En Vivos	Videos.	2 En Vivos	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Actualizar la página web de la ESPY S.A. E.S. P.	2 informes semestrales	Informe semestral.	Informe semestral.	2 informes semestrales.	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Posicionar la marca de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo	Boletines de eventos	Número de eventos en los que se posicionó la marca	Boletines elaborados y redes sociales	4 boletines trimestrales	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Reconocimiento de marca	Boletines de eventos	Número de actividades de la Empresa	Boletines elaborados y redes sociales	4 boletines trimestrales	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
	Fortalecer la Fan Page de Facebook a través del Marketing Digital	publicaciones	Número de publicaciones	Publicaciones hechas a la página.	150 publicaciones.	dic-23	Líder de procesos de Comunicaciones
		Aumentar seguidores Facebook e Instagram	Número de seguidores de la fan page de Facebook e Instagram	Seguidores de la fan page de Facebook e Instagram	200 nuevos en Facebook seguidores 50 nuevos seguidores en Instagram		

6 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Breve Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
01	Creación del documento proyección 2020 - 2025, adoptado mediante resolución N°. 1.3.1-219	31 diciembre 2019
02	Actualización del documento vigencia 2021, adoptado mediante resolución N°, 1.33-019	25 enero 2021
03	Actualización del documento vigencia 2022, adoptado mediante resolución N°. 1.33-013	26 enero 2022
04	Actualización del documento vigencia 2022, adoptado mediante resolución N°. 1.33-020	19 enero 2023

6. APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
PAULA ANDREA SANTAMARIA GIRALDO Profesional Especializado Nivel 1 Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad Original firmado en Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	**ANIDES JAIR PACHECO MENDOZA** Jefe Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad Original firmado en Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	**JAIRO ALBERTO GONZÁLEZ OSPINA** Gerente Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo Original firmado en Oficina Asesora de Planeación y Proyectos
Fecha: 19 DE ENERO DE 2022	**Fecha: 19 DE ENERO DE 2022**	**Fecha: 19 DE ENERO DE 2022**