

Plan de Comunicaciones 2018



Vigencia 2018

Bogotá, D.C. – Colombia
RAPE Región Central
Plan de comunicaciones 2018
“Gestión de la Comunicación”

EQUIPO DIRECTIVO Y ASESOR

DIEGO GARCÍA BEJARANO
DIRECTOR EJECUTIVO

JULIO CÉSAR PULIDO PUERTO
DIRECTOR TÉCNICO

EDNA PATRICIA RANGEL BARRAGÁN
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

RAÚL GARCÍA BUSTOS
JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
INSTITUCIONAL

KARINA ARIAS MORALES
ASESORA RESPONSABLE DE COMUNICACIONES Y
PRENSA

STELLA CAÑÓN RODRÍGUEZ
ASESOR RESPONSABLE DE CONTROL
INTERNO

JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
ASESOR JURÍDICO

PROFESIONALES DEL EQUIPO DE TRABAJO
PARTICIPANTE

JEIMY VARGAS CUBIDES
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SIG

OLGA LUCIA LÓPEZ MORA CLAUDIA
NATALY PINZÓN RUEDA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Edición
2018**

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D.C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIONES	5
1. MARCO INSTITUCIONAL	5
2. SUSTENTO NORMATIVO	8
FUNCIONES ASESOR(A) DE COMUNICACIONES	10
RESOLUCIÓN No. 003 DE 2015	10
ALCANCE	11
OBJETIVO GENERAL	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
ESTRATÉGIA	25
HERRAMIENTAS	27
TÁCTICAS	28
TIPOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN	29
METAS DEL PLAN DE COMUNICACIONES	37
3. DEFINICIONES	38

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el mundo de la comunicación para entidades públicas, el manual de comunicaciones de la entidad y la Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la información, y la rendición de cuentas, se busca fortalecer, visibilizar y posicionar la comunicación organizacional de la entidad y, garantizar producir, circular y dar a conocer ante el público en general la información.

En este caso, la RAPE busca a través de las nuevas y diversas formas de comunicación, lograr que los asociados (Bogotá D.C., Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima), y la ciudadanía tenga más participación, acercamiento y sentido de pertenencia a la entidad desde sus territorios. La RAPE como la mayoría de las administraciones públicas busca el bien común y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes que la integran.

Se lleva a cabo un diagnóstico con el fin de evaluar y buscar trazar líneas que la Región Central quiere desarrollar, las cuales van de la mano con acciones comunicativas contenidas en este plan.

El Plan de comunicaciones tiene una serie de categorías las cuáles se dividen en ejes temáticos que definen los temas organizacionales de la entidad.

Este Plan contiene todas las herramientas de planeación fundamentales para el manejo de carácter administrativo, operativo y logístico de nuestra entidad Región Central Rape. Así mismo, este Plan debe estar integrado en la planeación estratégica de la entidad.

De acuerdo a los lineamientos que rigen a la Región Central – Rape como entidad Pública y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información, se hace esencial fortalecer la comunicación, garantizar la producción, circular y socializar la información hacia el público objetivo. La Oficina Asesora de Comunicaciones sugiere actuar en todos los ejes temáticos.

OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIONES

Este plan de comunicaciones es un documento de apoyo a la gestión de la Región Administrativa y de Planeación Especial – Rape Región Central, en materia de manejo y obtención de la información interna y externa, donde se plantean las estrategias de comunicación con destino a ser divulgada y publicada.

1. MARCO INSTITUCIONAL

El Plan de acción de La Rape Región Central, es un documento que consolida los 5 ejes estratégicos de la entidad que recoge la misión, visión y los objetivos acordes a los objetivos de desarrollo sostenible, como garantía para fundamentar la Dirección Ejecutiva por resultados en actuaciones con los socios, que trascienda de una gestión por nuestros ejes estratégicos, que asegure el cumplimiento de la visión de La Región Central, “El agua como eje rector del proceso de planificación regional”.

Los objetivos son:

Región: gestionar proyectos Regionales

Concertar y gestionar proyectos de alcance regional, a partir de los intereses comunes y de acuerdos entre los cinco socios de la Región Central RAPE.

Nación: establecer acuerdos de impacto regional

Consolidar la capacidad regional para establecer acuerdos con la Nación. En particular, en torno a proyectos de trascendencia nacional y a normas de impacto regional.

Asociados: fortalecer la institucionalidad regional

Fortalecer la capacidad institucional tanto de los asociados como de la Región Central RAPE, mediante información para propiciar el intercambio de experiencias y la transferencia de modelos de gestión.

Sociedad: promover una identidad regional Promover la región central en el imaginario de sus habitantes, a través de campañas cívicas, mercadeo territorial y presencia en los medios de comunicación masiva.

Los objetivos de la Región Central apuntan a impulsar, fortalecer, promover y posicionar la comunicación estratégica y el fortalecimiento financiero, a fin de incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y el uso de los mecanismos de gestión, entre ellos los de asociatividad.

Dentro de este plan de acción institucional, se incluyen las Comunicaciones participativas e interactivas como aspecto fundamental para lograr los objetivos de la entidad.

Este plan de acción contempla tres componentes:

Estratégico: planear y definir los medios de comunicación efectivos para la divulgación y socialización de la información entre las áreas de la entidad, los socios, las entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional, la opinión pública y ciudadanía en general que se relacionan con La Región Central. Esto con el propósito de dar a conocer la gestión que se adelanta e incentivar la participación de los ciudadanos.

Con las quejas, solicitudes, sugerencias o inquietudes presentadas por los ciudadanos de estos cinco territorios: Bogotá D.C., Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima, con el fin de tener retroalimentación inmediata que permita mejorar y active la participación de la comunidad.

Fortalecer y promover nuevas redes de comunicación y convocar a las entidades, organizaciones sociales, consejos de participación para que se vinculen como aliados en el desarrollo y cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por La Región Central, teniendo en cuenta la información oportuna como una forma de participación.

Organizacional: establecer. Determinar y crear canales de información y comunicación efectivos y acertados tanto internos, como externos, para

desarrollar la buena comunicación en forma descendente, ascendente y lateral, que difunda información de interés e incentive el hábito de comunicación entre los servidores de la institución y quienes interactúan o se vinculan con la misma, con el fin de convertirse en realidad.

Se busca trabajar en equipo con todos los grupos directivos, operativos y logísticos, con el fin de enlazar proyectos para crear lazos de relación colaborativa entre las dependencias de la entidad y sus socios, para construir aliados estratégicos y el mejor desarrollo de los proyectos de la entidad.

Participativo: en este objetivo se busca involucrar a todos los funcionarios de la entidad, los socios, las entidades públicas y privadas, organizaciones sociales, y ciudadanía en general.

La oficina asesora de planeación institucional dentro de su sistema Integrado de Gestión y Control de la Región Central, tiene la visión de las comunicaciones como un proceso estratégico, para facilitar la interacción y participación de la comunidad, utilizando los canales determinados que se requieren para la divulgación de la gestión y el desarrollo de los proyectos, ante los diferentes públicos que integran la comunidad RAPE, de tal forma que adquieran conocimiento de las acciones adelantadas en sus territorios y se genere la activa participación ciudadana.

En este sentido, la oficina asesora de comunicaciones, le corresponde la planificación y definición de los efectivos canales de comunicación para la divulgación y publicación de la información entre los distintos niveles de la entidad y la opinión pública, para incentivar y promover la participación, brindando información sobre la gestión. Así mismo, se contribuye a la divulgación de mensajes institucionales claros que promuevan la misión y visión de la entidad.

La asesora de Comunicaciones establece en este Plan las actividades, los responsables, tiempos de manejo y los medios que se utilizarán para comunicar a los usuarios internos y externos, la información que la entidad desee publicar.

2. SUSTENTO NORMATIVO

NORMA/LEY	OBJETO
Constitución Política de Colombia-1991	<p>La Constitución colombiana consagra los derechos y garantías para la libertad de expresión en los siguientes artículos:</p> <p><i>Artículo 20.</i> Se garantiza a toda persona la libertad de expresar su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho de rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.</p>
	<p>Artículo 73. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional.</p> <p>Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.</p> <p>Así mismo, la Constitución consagra el derecho que tiene todo ciudadano de solicitar información a las entidades, y estas tienen el deber de responder prontamente las solicitudes, expresadas a manera de queja, manifestación, reclamo o consulta.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p>
Ley 29 de 1944	Por la cual se dictan disposiciones sobre prensa.
Ley 23 de 1982	Sobre derechos de autor
Ley 44 de 1993	Por la cual se modifica y adicional a la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944.
Ley 140 de 1994	Por la cual se reglamenta la Publicidad Exterior Visual en el Territorio Nacional.
Ley 182 de 1995	Por la cual se reglamenta el servicio de la televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a este, se conforman la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1403 de 2010	Por la cual se adicional a la Ley 23 de 1982, sobre Derechos de Autor, se establece una remuneración por comunicación pública a los artistas, intérpretes o ejecutantes de obras y grabaciones audiovisuales o “Ley Fanny Mikey”.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

La Región Central es una entidad pública de naturaleza asociativa, del orden territorial regional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. En este orden de ideas, está sujeta, en materia de Comunicaciones e información, a lo dispuesto por el Estado colombiano, a través de las normas o leyes expedidas para este fin. En las siguientes líneas, relacionamos las leyes referidas a estos temas, empezando por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia:

	condiciones para su prestación; los derechos y obligaciones de los concesionarios; los criterios para la organización, encadenamiento y concesión del servicio.
Decreto 3942 de 2010	Por el cual se reglamentan las Leyes 23 de 1982, 44 de 1993 y el artículo 2°, literal c) de la Ley 232 de 1995, en relación con las sociedades de gestión colectiva de derecho de autor o de derechos conexos y la entidad recaudadora y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, referida a disposiciones generales para la protección de datos personales. Asimismo, señala lo relacionado con el tratamiento de datos en el ámbito personal o doméstico, definiciones, autorización, políticas de tratamiento, ejercicio de los derechos de los titulares, transferencias y transmisiones internacionales de datos personales y responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Reglamenta la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública. Para los sujetos obligados previstos en los literales c), d), f) y en el último inciso del mencionado artículo 5°, las disposiciones contenidas en este decreto serán aplicables respecto a la información relacionada con el cumplimiento de la función pública delegada o servicio público que presten, o los fondos o recursos de naturaleza u origen público que reciban, intermedien o administren, atendiendo las reglas especiales que regulan cada sector.
POAI aprobado mediante Acta de comité Directivo 2017.	POAI aprobado mediante Acta de comité Directivo 2017.
Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2014)	Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2014)
Matriz de seguimiento a los productos 2017	Matriz de seguimiento a los productos 2017.
Resolución No. 003 de 2015 Asesora de comunicaciones.	Resolución No. 003 de 2015 “por la cual se establece el manual específico de funciones y de competencias para los empleos de la planta de personal de La Región Administrativa y de Planeación Especial Rape Región Central”. Funciones Asesora de comunicaciones.

FUNCIONES ASESOR(A) DE COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN No. 003 DE 2015

Realizar el plan de comunicación institucional de la entidad, de acuerdo con el procedimiento establecido.

Asesorar a la Entidad en los temas de comunicación interna y externa, así como en la generación de una imagen de reconocimiento a nivel nacional, de acuerdo a la normatividad vigente.

Coordinar y revisar el diseño, edición y publicación de los materiales periodísticos, conforme al procedimiento establecido.

Establecer contactos y relaciones institucionales con Entidades del orden Nacional para fomentar e impulsar el crecimiento y desarrollo de la RAPE, conforme a los lineamientos establecidos.

Definir el protocolo de eventos de la entidad, conforme a los requerimientos definidos.

Revisar y suministrar la información periodística a los medios de comunicación, para garantizar la veracidad y objetividad de la información, conforme al procedimiento definido.

Revisar los guiones de las entrevistas efectuadas para la generación de informes y boletines de comunicación, según los lineamientos establecidos.

Asesorar los procesos de desarrollo comunitario y participación ciudadana que adelanta la Entidad, de acuerdo con los requerimientos establecidos.

Efectuar el uso y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, conforme al procedimiento establecido.

Dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que presenten los diferentes usuarios internos y externos, de manera oportuna y eficiente.

Preparar y presentar los informes que le sean requeridos, de acuerdo con su competencia, con la oportunidad y periodicidad requeridas.

Asistir y participar en reuniones, consejos, juntas o comités cuando sea convocado o delegado por el superior correspondiente.

Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

DIAGNOSTICO FODA:

ALCANCE

FORTALEZAS:

Región Central unificación de las regiones y ejecución transversal a proyectos
Presupuesto director: influyente, social y perfil bajo con alcance, expresión oral

Entidad pública regional Uso de las tecnologías de la información.

Buena relación con los medios de comunicación.

Adecuado uso de los medios de comunicación institucional y comercial

OPORTUNIDADES:

Evolución de la marca

Sentido de pertenencia

Identidad

Lograr la visibilización de la imagen de la entidad

Fortalecimiento de la imagen institucional

Posicionamiento de la imagen institucional

Mejorar las formas de comunicación e interacción con los socios y la ciudadanía en general.

DEBILIDADES:

1. No hay un mensaje claro y unificado.
2. Falta de trazabilidad entre los socios que integran la entidad.
3. Falta de articulación de los procesos de comunicación.
4. No se maneja la imagen institucional
5. Falta sentido de pertenencia y compromiso de los funcionarios de la entidad.
6. No existe trazabilidad en los procesos de comunicación.
7. Falta de procedimientos claros en el manejo de la comunicación institucional.

AMENAZA

1. La sigla.
2. La imagen institucional
3. No tiene reconocimiento
4. No está posicionada
5. El Slogan

PROCESO COMUNICACIONES

Ubicación en el Mapa de Procesos



Objetivo del proceso de Comunicaciones

Establecer y gestionar las políticas, planes y estrategias de comunicación

organizacional, informativa, medios y prensa que sean eficaces para socializar la información que se genera en cada una de las áreas sobre sus actividades planeadas y gestión adelantada. Así mismo, divulgar y publicar a la ciudadanía en general y con ello, contribuir al conocimiento de las políticas de la entidad, promoviendo la participación ciudadana.

Procedimientos asociados

Archivo gráfico y audiovisual

Asesoría en publicaciones, publicidad e imagen corporativa

Notas de prensa

Revista digital

Carteleras digitales de la Rape Región Central.

Cubrimiento y asistencia a eventos Información a emisoras radiales comunitarias, locales y departamentales.

Monitoreo y seguimiento de noticias principalmente de los socios, las entidades relacionadas con la Rape, nacionales e internacionales.

Monitoreo y seguimiento a nuestros socios Monitoreo y seguimiento a entidades que se relacionan con la Región Central.

Producción de piezas audiovisuales de los proyectos y actividades de la entidad.

Producción de piezas gráficas de los proyectos y actividades de la entidad.

Publicaciones especiales.

Política de Comunicación

La comunicación en La Región Central es un elemento estratégico para la consolidación de la cultura institucional, mejor el clima laboral y mantiene el flujo de información hacia la ciudadanía. Esta herramienta facilita la visibilización y posicionamiento de la imagen institucional mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702

Bogotá, D.C. - Código postal 111321

PBX: 3297380

www.regioncentralrape.gov.co

La comunicación es fundamental para el conocimiento y divulgación de los valores, principios, proyectos que formula, articula y ejecuta la entidad, a través de su POAI vigente y para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos de la Región Central.

Este concepto es reforzado a partir del 21 de agosto de 2015 por el cual se adopta el modelo estándar del manual MECI 2015 establecido por el Departamento administrativo de la función pública y, es de obligatorio cumplimiento y aplicación.

La implementación del manual estratégico de Comunicaciones, permite el acercamiento oportuno y eficaz entre La Región Central con los socios, los ciudadanos, los grupos de interés y los funcionarios de la entidad, esto permite que la Rape articule y dé coherencia al discurso que se emite en los

diferentes espacios locales, departamentales, regionales, y nacionales.

La política de comunicaciones de la Rape:

La Región Central busca la activa y permanente Comunicación transparente, respetuosa, precisa, concisa y veraz, para generar y fortalecer el sentido de pertenencia, la cultura organizacional, el clima laboral y fluidez de la información hacia la ciudadanía, socios, funcionarios y servidores públicos y las partes interesadas. Con ello, lograremos posicionar la imagen institucional y corporativa de la Rape Región Central. La asesora de comunicaciones se encargará de garantizar la difusión de información relacionada al funcionamiento, gestión y resultados, para fomentar la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como mecanismos que permiten fortalecer los objetivos de la Entidad.

Objetivos de la Comunicación

Fortalecer la comunicación de la RAPE mediante la puesta en marcha de herramientas de publicidad, comunicación externa, comunicación interna y Digital online que se establezcan para la entidad.

Visibilizar la entidad ante los actores de la región mediante herramientas de publicidad, comunicación externa, comunicación interna y digital online que se establezcan para la entidad.

Posicionar a la región central con identidad propia regional frente a los niveles de cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y el mejoramiento de nuestros ejes.

Directrices Generales de la Política de Comunicaciones Líneas de acción para la comunicación estratégica

La gestión de la comunicación en la Región Central, está enfocada a establecer canales de comunicación de doble vía con la ciudadanía y los grupos de interés; a la construcción, consolidación y fortalecimiento de la identidad corporativa y a la proyección y posicionamiento de la imagen institucional, a través de:

Estrategias determinadas por los objetivos de la entidad, el POAI vigente y los recursos necesarios para adelantar las acciones para el desarrollo de la comunicación.

Generar espacios de participación ciudadana mediante los referentes en cada uno de los departamentos y Bogotá D.C., que permitan retroalimentación con los diferentes grupos de interés (organizacionales formales, no formales y sociales) para una comunicación enfocada al servicio de la comunidad.

El compromiso de la Dirección Ejecutiva, a través de la Oficina Asesora de comunicaciones para establecer y divulgar los lineamientos y estrategias de las comunicaciones, que faciliten y visibilicen el logro de los objetivos institucionales.

La Región Central cuenta con el Manual estratégico de comunicaciones, el cual contempla las directrices que deben seguirse por todas las áreas y los funcionarios de la entidad (uso adecuado de contenidos informativos y de imágenes gráfica y corporativa).

El Director Ejecutivo de la Región Central es el único vocero oficial, con las competencias que le permiten interactuar con los medios masivos y grupos de interés internos y externos para la divulgación y difusión pertinente de la información.

Líneas de acción para generar confianza a través de la comunicación.

La comunicación en la Región Central está focalizada en la construcción de confianza y credibilidad, con el fin de fortalecer la comunicación pública (organizacional e informativa), a través de:

Las diferentes formas de diálogo, la transparencia, información de calidad, veracidad, confiabilidad y oportunidad; el buen trato, la atención y servicio al ciudadano.

La emisión de los mensajes coherentes con el sentido estratégico, ético y con los estilos del manual de comunicaciones, conservando identidad institucional y corporativa.

Fomentar la comunicación pedagógica con el propósito de informar y formar a la ciudadanía para el ejercicio de sus deberes, derechos y responsabilidades con el ejercicio público.

Promocionar a través de la comunicación, la participación ciudadana mediante los consejos de participación en las audiencias públicas, foros, mesas de relatorías, participación, vigilancia ciudadana y mecanismos de comunicación presenciales y/o virtuales.

Dar cumplimiento a la misión de la Rape Región Central mediante las relaciones interinstitucionales, institucionales y las relaciones con todos los grupos de interés a través de los procesos de comunicación liderados por el comité directivo de la entidad.

Contar con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (página web institucional, intranet y redes sociales) como herramientas que posibiliten la interacción entre la Región Central y sus públicos objetivo.

Líneas de Acción para el plan de comunicaciones

El Plan de Comunicaciones de la Rape Región Central, se realiza mediante los parámetros establecidos el Manual MECI2015.

En ese sentido, las directrices de la comunicación de la Región Central con los diferentes públicos internos y externos deben atender los siguientes parámetros:

Los escritos deben contener un lenguaje claro, sencillo, sin utilizar tecnicismos, con el fin de que sea de fácil entendimiento por todas las partes interesadas.

Toda información interna o externa que se emita desde las diferentes áreas de la Región Central para ser divulgada y publicada debe estar debidamente revisada y avalada por la directiva encargada de la correspondiente área, antes de ser aprobada o ajustada por la Asesora de comunicaciones.

La Región Central cuenta con un Comité de Comunicaciones, encargado de revisar, organizar y evaluar el cumplimiento del POAI y del Plan estratégico de Comunicaciones.

Cada área deberá enviar con ocho (8) días hábiles de antelación a la asesora de comunicaciones, las necesidades o proyectos comunicacionales (piezas gráficas o escritas, internas o externas). Estas piezas serán puestas a consideración del Comité de Comunicaciones en las sesiones con la respectiva solicitud en físico o digital a correo electrónico de la asesora de comunicaciones. A excepción, qué a juicio de la asesora de comunicaciones y su equipo de trabajo, la pieza o proyecto de comunicación no requiere “pasar” por el Comité de comunicaciones, éste se hará a la mayor brevedad posible de acuerdo con los requerimientos.

Para asegurar el buen funcionamiento del portal se cuenta con el manual de comunicaciones de la entidad, el cual estipula el manejo al portal web.

Ninguna información a medios puede ser difundida sin el visto bueno de la asesora de comunicaciones.

Los grupos de interés definidos para realizar procesos de comunicación interna y externa son los funcionarios de la entidad, los socios, beneficiarios, ciudadanía, socios estratégicos, gremios, inversionistas extranjeros, turistas y entidades del nivel territorial.

Directrices para la Política de Comunicación Interna

La comunicación interna se realiza con herramientas e instrumentos que se desarrollan al interior de la Región Central a través de la circulación de

mensajes que se transmiten por medios internos. La finalidad es divulgar, proporcionar información, interacción y motivación para alcanzar los objetivos estratégicos y las metas establecidas por la entidad.

Para una comunicación interna efectiva es necesario tener en cuenta:

La Región Central genera estrategias de comunicación organizacional con base en los fundamentos del MECI 2015 para fomentar la apropiación, divulgación y difusión de la misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales por parte de todos los servidores públicos.

La Región Central cuenta con espacios y medios de comunicación internos que permiten dar respuesta a los requerimientos y necesidades que se presentan, tales como cartelera digitales, PQRS, boletines, folletos, plegables, oficios, memorandos, circulares, notas de prensa, correo electrónico, medios visuales, carteles, pendones, juntas de equipo, foros, exposiciones, reuniones de trabajo, talleres y medios virtuales.

Los funcionarios de la Región Central deben atender oportunamente los requerimientos internos, cumpliendo con los tiempos de respuesta y seguimiento, establecidos por el Plan estratégico de Comunicaciones.

La asesora de comunicaciones en coordinación con el Comité Directivo de la entidad y mediante estrategias de comunicación interna, sensibilizar a los funcionarios y contratistas en la apropiación de los estándares de calidad y elementos de control para la implementación y mejora continua del Sistema Integral de Gestión y Control.

La asesora de Comunicaciones en coordinación con Comité Directivo de la entidad, fomentarán estrategias de comunicación organizacional, para fortalecer la inducción y la reinducción de los funcionarios, con el fin de apropiar la misión, visión, objetivos, valores, principios y los objetivos. Con ello, se contribuye a la apropiación del Sistema Integral de Gestión y Control de la Rape Región Central.

Todas las áreas de la entidad cumplirán con las acciones establecidas en el plan estratégico de comunicaciones.

La comunicación interna en la Rape, identificará los grupos internos de interés: Dirección Ejecutiva, Dirección Técnica, Dirección Corporativa, Oficina asesora de Planeación institucional, socios, entidades públicas y privadas, y proveedores.

La asesora de comunicaciones realizará la medición cuatrimestral de la implementación de estrategias de comunicación interna para evaluar su efectividad.

Directrices para la Política de Comunicación Externa:

La comunicación externa está dirigida a la sociedad en general y a públicos específicos como ciudadanía, gremios, operadores de convenios, turistas, gobierno nacional y departamental, beneficiarios, socios estratégicos e inversionistas extranjeros, entre otros. Busca generar noticia u opinión pública que permita mejorar la imagen institucional y corporativa de la Región Central. Se promoverán a su vez, las actividades, acciones y servicios que se desarrollan en la Entidad.

La comunicación externa de la Rape, permite una relación directa con sus diferentes públicos de interés externo y medios de comunicación. El objetivo es lograr una gestión eficiente que beneficie a los ciudadanos de los territorios socios, visibilice y fortalezca la entidad y logre un reconocimiento y posicionamiento de la productividad de la Región Central.

Para una efectiva comunicación externa se deben seguir las siguientes directrices:

El plan estratégico de comunicaciones de la Rape Región Central, identificará los siguientes públicos de interés: beneficiarios, ciudadanía, socios estratégicos, gremios, inversionistas extranjeros, turistas, el nivel territorial y nacional.

La Región Central a través de la asesora de Comunicaciones, emitirá en sus mensajes externos a los diferentes públicos de interés (stakeholders) información transparente, clara y oportuna.

Las áreas de la Región Central en coordinación con la asesora de comunicaciones, promoverá acciones comunicativas externas de doble vía hacia y desde el ciudadano y los socios, a fin de establecer una relación de dialogo permanente que permita identificar y comprender sus necesidades.

El (la) funcionario(a) encargado(a) de atención y servicio al ciudadano, atenderá oportunamente las solicitudes, quejas, reclamos, soluciones y requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas. Cumplirá con los tiempos de respuesta, establecidos por la ley y contemplados en el plan estratégico de Comunicaciones y los procedimientos internos respectivos.

Las áreas de la Región Central deben remitir previamente la información necesaria a la asesora de Comunicaciones para su aprobación, de acuerdo con los estándares establecidos en el plan de comunicaciones, para divulgar el inicio o el desarrollo de sus proyectos, planes y programas contenidos en el POAI de la Región Central.

La información que se desee divulgar por algún medio de comunicación debe ser enviada a la asesora de Comunicaciones de acuerdo con los tiempos establecidos en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la Región Central.

La asesora de comunicaciones realizará la medición trimestral de la implementación de estrategias de comunicación externa para evaluar su efectividad.

Directrices para la Política de Comunicación frente a la prestación del servicio y atención al ciudadano

La Región Central presta un servicio y atención al ciudadano en términos de diálogo con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y partes interesadas.

La Región Central implementará acciones, acorde con los estándares de calidad para la atención personalizada mediante el manejo del correo electrónico: contáctenos@regioncentralrape.gov.co

La Región Central a través de la asesora de Comunicaciones diseñará campañas informativas dirigidas al ciudadano para dar a conocer el portafolio de los servicios, planes, programas y proyectos que ejecuta la entidad contenidos en el POAI.

Cuando se requiera, la asesora de Comunicaciones, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano será la encargada de direccionar al ciudadano que se haga presente en la entidad, a la Dependencia correspondiente para el suministro de información personalizada sobre los planes y programas, proyectos que ejecuta la Entidad.

Directrices para la Política de Comunicación para la rendición de cuentas

La Región Central a través de la asesora de Comunicaciones dará a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas.

La Región Central se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

La Región Central tiene como mecanismo preferente audiencias públicas, vía streaming mediante la página web y redes sociales, emisoras comunitarias, locales, municipales, departamentales, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto, se suministrará la información necesaria con anticipación a la realización de la audiencia, a través de correo electrónico, página web y redes sociales.

POAI

El POAI está publicado en la página web de la entidad, sección planeación, subtema: Plan de acción 2017.

Conformación del Equipo de Mejoramiento proceso Comunicaciones

Líder

Asesora de Comunicaciones

Plan de Mejoramiento

Se define una vez se adelante la aplicación de la entrevista de Evaluación y Seguimiento que tendrá como fin conocer el estado de las Comunicaciones y de ahí se derivará el Plan de Mejoramiento. Las acciones de mejora derivadas de las auditorías externa e interna se publicarán en la matriz de seguimiento a productos.

EJECUCIÓN DEL PLAN

Presupuesto

Los gastos que ocasionan el cumplimiento de este Plan de Comunicaciones, van con cargo al presupuesto de inversión al proyecto “Fortalecimiento de la capacidad institucional”.

Responsables

Asesora de Comunicaciones

Equipo de la oficina de Comunicaciones
(Periodista, Webmaster, Social media-Community manager, Creativo)

Riesgos de la comunicación

Uso inadecuado o nulo de la imagen institucional
Comunicación externa no efectiva
Circulación de información inexacta sobre la Rape Región Central
Comunicación interna no efectiva.
Divulgación de información a destiempo
Falta de interés de las entidades por difundir información.

OBJETIVO GENERAL

Promover desde la comunicación, el cumplimiento de la visión de la Región Central, por medio del fortalecimiento, visibilización y posicionamiento de la estrategia comunicativa que apoya la misión, para facilitar la comunicación pública de la entidad, llegando a cada uno de los funcionarios públicos de los socios, los medios masivos de comunicación y la ciudadanía en general, de acuerdo con los criterios y directrices establecidos por la normatividad vigente y por el Manual MECI 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los corresponsales de la información que faciliten los datos y actividades que deban ser publicados para conocimiento de los públicos objetivos, ya sean internos o externos.

Establecer una base de datos de los socios, cargos, personajes y periodistas que se conviertan en aliados para mantener informada a la

ciudadanía sobre los eventos y las actividades que son de interés para el público en general.

Establecer canales oficiales de comunicación tanto externos como internos, de carácter objetivo, claro y responsable en la emisión de los mensajes de la entidad para evitar los rumores que pueden interpretarse como falta de comunicación.

Divulgar y publicar la gestión que adelanta La Rape Región Central, para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la información de la actuación de las entidades públicas, la rendición de cuentas y el cumplimiento de obligación a brindar información.

Promover la utilización adecuada y responsable de los canales de comunicación externos e internos por parte de los funcionarios responsables para lograr la amplia cobertura y participación e implementar nuevos canales que incentiven la innovación y la creatividad.

ESTRATÉGIA

Objetivo Estratégico 1:

Fortalecer las estrategias de comunicación y consolidar el mensaje de la Región Central.

Actividades:

Articular los mecanismos de comunicación con los socios: Gobernación de Boyacá, Cundinamarca, Meta, Tolima; y Bogotá.

Promover reuniones periódicas con los jefes de comunicaciones y prensa de los socios para que establezcan dentro de sus planes de comunicación a la Región Central y llevar a cabo una trazabilidad de los mismos.

Garantizar el cumplimiento del manual de comunicaciones de la entidad.

Apoyar a los socios en la difusión y gestión de prensa de eventos o proyectos de impacto para la Región Central.

Objetivo Estratégico 2:

Impulsar las capacidades de comunicación de la Región Central con los socios, entidades y ciudadanía en general.

Actividades:

Posicionar los mensajes claves en medios digitales y convencionales de la Región Central.

Fortalecer los medios digitales del Director de la Región Central y su intercomunicación con la ciudadanía en general.

Consolidar en el medio ambiente los medios digitales de la Región Central.

Desarrollar todos los escritos, galería de imágenes fotográficas y audiovisuales de todos los proyectos de la Región Central.

Generar la implementación de nuevos sistemas de comunicación para evidenciar la labor de la Región Central.

Apoyar a bienestar social y talento humano en la generación de nuevas formas de comunicación interna de la Región Central.

Objetivo Estratégico 3:

Visibilizar los logros, la gestión, los proyectos y las tareas asumidas por la Región Central.

Actividades:

Afianzar las relaciones públicas entre la Región Central, los socios, los territorios y los medios de comunicación.

Realizar encuentros presenciales y actividades de socialización en los territorios donde se llevan a cabo proyectos de la entidad.

Realizar videos con y para la ciudadanía y los medios de comunicación en los sitios donde se llevan a cabo proyectos de la entidad.

(Facebook in, twitter, you tube)

Visibilizar los proyectos de la Región Central y su Director, mediante lanzamientos en vivo y en directo desde los territorios, video clips, mini documentales, bicipaseos.

Visibilizar mediante acciones sociales y participativas de la ciudadanía en alguna problemática relacionada con los ejes estratégicos de la entidad.

Objetivo estratégico 4:

Posicionar a la Región Central con identidad propia regional frente a los niveles de cumplimiento de los ODS y, el mejoramiento de nuestros ejes.

Actividades:

Acercamiento con los socios y la ciudadanía en general creando identidad y sentido de pertenencia.

Posicionar la Región Central mediante actividades con participación de la ciudadanía en cada uno de los territorios.

Posicionar la imagen de la Región Central con identidad propia.

Posicionar a la Región Central como un referente del país en materia de integración, gestión y ejecución de proyectos.

Gestionar información relevante y fuente de consulta a través de los canales digitales, sociales y convencionales.

Generar la estrategia de posicionamiento de la evolución de la imagen a través de todos los canales digitales propios y de los socios.

HERRAMIENTAS

Alianzas público-privadas para el posicionamiento de la imagen y el mensaje institucional.

(publicidad en transmilenio, transporte intermunicipal e interdepartamental, colegios, en los paraderos, en las instalaciones de los socios, entre otras).

Actualizar y dinamizar permanentemente la página web con información de interés para los socios y la ciudadanía en general, adoptando el programa de Garce «Gobierno Abierto Región Central».

Instalar sistema de sonido interno para la transmisión de mensajes de interés de los funcionarios de la entidad y el público en general.

Instalar sistema de monitor digital para promocionar mediante un video clip la Región Central con cápsulas de responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo, campañas de promoción de proyectos institucionales, datos curiosos, en fin.

Intranet, Revista Digital y NotiRape resaltando la labor de los funcionarios de la entidad.

Gestión documental Certificada: Promover desde la entidad la campaña cero papel cumpliendo con los lineamientos de la entidad.

TÁCTICAS

RELACIONES CON LOS MEDIOS	COMUNICACIONES INTERNAS	ASUNTOS PÚBLICOS
<ul style="list-style-type: none"> •Notas de prensa •Ruedas de prensa •Declaraciones sin opción de pregunta •Entrevistas a los medios •comidas o desayunos de trabajo con los medios y periodistas •Teléfono •sala de prensa virtual •Dossier de prensa, fotografías, cortes de prensa en digital (página web). 	<ul style="list-style-type: none"> •Manual de bienvenida e inducción y reinducción. •Socialización sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. •Mensajes de correo electrónico •Boletín informativo quincenal en físico y digital •Intranet •Teléfono •Buzón de comunicaciones •Sistema de iniciativas o programas específicos •Cartelera de audiovisual y físico, merchandising •Reuniones, desayunos, cenas con los directivos y/o jefes de área de la entidad. •Actos internos (aniversarios, cumpleaños, convenciones, capacitaciones, festividades en el transcurso del año, fiestas de fin de año). 	<ul style="list-style-type: none"> •Almuerzos con políticos, representantes a la cámara, Senado, funcionarios y asesores del Congreso. •Invitación a visita para que conozcan la entidad y reuniones con el Director Ejecutivo. •Dossier informativo sobre los acontecimientos de la Región Central •Participación activa en los eventos del Congreso de la República y los socios de la Región Central. •Reuniones con los consejos de participación, organizaciones sociales y/o promotores e influenciadores en temas de la Región Central.

TIPOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Comunicación interna

La comunicación interna o comunicación organizacional, es la herramienta que facilita la difusión de mensajes al interior de La Rape Región Central, en los cuales se busca dar a conocer de primera mano al interior de la entidad, las noticias de interés para los funcionarios con el ánimo de promover principios como compromiso, identidad y sentido de pertenencia, para el logro de las metas de cada una de las áreas.

La comunicación interna se ha convertido en un elemento importante para el desarrollo de las entidades públicas, que ayuda a mostrar la gestión y facilita la identificación en el logro de la misión, visión y los objetivos de la entidad. Esta herramienta, ayuda a promover la participación e incrementar y proyectar una efectiva imagen institucional.

La Rape Región Central mediante la asesora de comunicaciones y su equipo de profesionales, contará con los siguientes canales:

a. **Whatsapp con los funcionarios:**

El objetivo es contar con un medio efectivo de comunicación interna que resuma las noticias de interés para los funcionarios de La Rape Región Central que de manera oficial informa los acontecimientos y actividades que lleva a cabo la entidad. Se publica diariamente.

- Quién comunica: Asesora de comunicaciones
- Qué se comunica: Información de actividades internas y externas proporcionada por las dependencias de la Gobernación al periodista encargado.
- Cuándo se comunica: Los martes, miércoles y jueves, dependiendo de las circunstancias.
- Medio: digital Redes Sociales.
- A quiénes: a todos los funcionarios y contratistas de la Rape Región Central.

b. Revista Digital

Esta revista digital para informar a los funcionarios masivamente los eventos próximos, los eventos efectuados y todo lo que sucede alrededor de nuestra entidad. Tiene como restricciones la divulgación a nivel externo o de promoción política.

c. Correo electrónico

La Rape Región Central cuenta con el servicio de correo basado en Exchange Server, el cual es administrado por el profesional de las TIC bajo políticas operativas establecidas para tal fin.

- Quién comunica: Todos los funcionarios de la Rape Región Central pueden comunicarse entre sí mediante esta vía. La asesora de comunicaciones para informar sobre algún tema en específico.
- Qué se comunica: temas de interés común y particular asociados a la labor que desempeña cada uno en la entidad.
- Cuándo se comunica: Cuando se requiera
- Medio: Correo electrónico
- A quiénes: a públicos internos y externos.

d. Intranet

La Rape Región Central cuenta con el servicio de intranet, el cual es administrado por el profesional de las TIC bajo políticas operativas establecidas para tal fin.

- Quién comunica: Todos los funcionarios de la Rape Región Central pueden comunicarse entre sí mediante esta vía. La asesora de comunicaciones para informar sobre algún tema en específico.
- Qué se comunica: temas de interés común y particular asociados a la labor que desempeña cada uno en la entidad.
- Cuándo se comunica: Cuando se requiera
- Medio: Intranet
- A quiénes: a públicos internos.

e. Cartelera interna y externa Digital

Son un nuevo canal de comunicación corporativo y de información para el público interno y externo un monitor que difunde contenido atractivo y de interés a través de imágenes, textos y videos en la entrada de La Región Central. En este medio, se publican videos de información institucional bajo la coordinación de la asesora de comunicaciones, la cual cuenta con los funcionarios para indicar las directrices en el manejo de la información que allí se publica.

En la recepción del edificio donde está ubicada la entidad, hay instalado un televisor en el cuál se publica la información de la entidad.

- Quién comunica: asesora de comunicaciones
- Qué se comunica: información o noticias de interés general
- Cuándo se comunica: Una vez por semana o de manera extraordinaria cuando así se requiere
- Medio: Cartelera de uso externo e interno
- A quiénes: funcionarios, público en general.

f. Carpetas públicas

En conjunto con el profesional de las Tic's, se publica información o datos de utilidad para los funcionarios de la entidad, en las Carpetas Públicas de la red electrónica, la cual puede ser consultada o descargada según las necesidades de los funcionarios.

- Quién comunica: Asesora de comunicaciones
- Qué se comunica: Información de interés de carácter interno o uso de los funcionarios.
- Cuándo se comunica: Cuando se requiere.
- Medio: Carpetas públicas localizadas en la herramienta office 365 que tiene acceso cada funcionario.
- A quiénes: A todos los funcionarios de la entidad

3.1. Comunicación informativa

Es la información que desde La Rape Región Central va hacia los grupos de interés y permite garantizar la transparencia en la gestión que adelantan las dependencias de acuerdo con sus funciones. Se trata de la información solicitada por el público en general o tramitada ante los entes de control, instituciones gubernamentales u organizaciones que interactúan con la entidad.

Cada dependencia o entidad se encarga de atender este tipo de requerimientos relacionados con trámites, servicios y resultados de gestión en forma amplia y precisa de acuerdo con el tipo de informe requerido y con los lineamientos establecidos para tal fin en el manual estratégico de comunicaciones.

3.2. Medios de comunicación y noticias

La comunicación pública es un proceso mediante el cual se transmite el mensaje desde La Rape Región Central, con el fin de informar y comunicar a los ciudadanos, elementos necesarios para promover la participación.

La Rape Región Central, procura mantener constante presencia en los medios de comunicación para llegar a la opinión pública, dando a conocer la gestión que adelanta la entidad, como medio de acercamiento, fortalecimiento y visibilización, creando espacios de participación.

Las estrategias deben apuntar a posicionar y lograr el reconocimiento y visibilización de la gestión de La Rape Región Central entre la opinión pública, con el objetivo de lograr credibilidad mediante el cubrimiento de hechos noticiosos en los canales de comunicación propios, medios de comunicación local, municipal, departamental y nacional, redes sociales, con mensajes claros, veraces y oportunos.

La Región Administrativa y de Planeación Especial, cuenta con los siguientes canales:

Video Clips

Se trata de video clips estilo documental donde se muestran los proyectos que adelanta la entidad.

Quién comunica: Asesora de Comunicaciones
Qué se comunica: Proyectos de la entidad.

Cuándo se comunica: Cada vez que se considere necesario
Medio: página web – redes sociales y espacios publicitarios
A quiénes: público en general.

Notas de Prensa

Divulga mediante notas de prensa de carácter informativo diario a los medios de comunicación en forma veraz y oportuna las actividades que adelanta la entidad y sus socios, enfocados al cumplimiento de los planes, metas y objetivos de la entidad en beneficio de la ciudadanía en general.

Quién comunica: Asesora de Comunicaciones, Periodista
Qué se comunica: proyectos, programas y actividades de la entidad, temas de interés de la opinión pública.
Cuándo se comunica: Todos los días, incluidos festivos si así se requiere.
Medio: Correo electrónico, publicación en página web.
A quiénes: A los periodistas de la base de datos de medios de comunicación (regionales Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima, y nacionales).

Publicaciones especiales

De acuerdo con las necesidades de La Rape Región Central, se realiza la publicación de ediciones especiales, como revistas o libros, que recopilan en forma más detallada y estadística, la gestión y acciones adelantadas.

Quién comunica: Asesora de Comunicaciones

Qué se comunica: Información de interés específico y general. Cuándo se comunica:

De acuerdo a los requerimientos de la entidad.

Medio: Se determina de acuerdo con las necesidades de divulgar información. A quiénes: A grupos de interés específicos y general

Página web: www.laregioncentralrape.gov.co

Esta página es actualizada diariamente por la asesora de comunicaciones, por medio del webmaster, en lo concerniente a las noticias que figuran en la página de inicio, con el objetivo de mantener líneas de comunicación directa con los visitantes y medios de comunicación. Se actualiza calendario de actividades del fin de semana, con avisos emergentes o banner para convocatorias.

Quién comunica: Asesora de comunicaciones, Webmaster.

Qué se comunica: proyectos, actividades y eventos de la entidad.

Cuándo se comunica: Diariamente el portal web institucional. Las secciones de cada una de las áreas deben permanecer actualizadas de acuerdo con sus propios requerimientos.

Medio: Portal web de La Región Central

A quiénes: Los socios, los funcionarios, proveedores, medios de comunicación y opinión pública en general.

Redes sociales

Con las nuevas tecnologías de la información, se viene implementando la herramienta de comunicación que puede llegar a ser la manera más efectiva de interactuar con los actores internos y externos de La Región Central. La entidad tiene cuentas en Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, para comunicar los eventos internos y externos relacionados con la gestión, objetivos y logros. Adicional, se informa el calendario de actividades propias o promoción de los sitios turísticos de la región con el propósito de generar una comunicación de doble vía con la comunidad de las redes sociales.

Quién comunica: Asesora de Comunicaciones, Social Media – Gestor de comunidades.

Qué se comunica: proyectos, actividades, eventos y campañas que adelanta la entidad para el cumplimiento de los objetivos.

Cuándo se comunica:

De manera permanente.

Medio: redes sociales

A quiénes: Opinión pública.

METAS DEL PLAN DE COMUNICACIONES



Creación del comité de comunicaciones y posicionamiento de la Región Central



Apoyar y desarrollar en un 80%, las solicitudes de las dependencias de la entidad



Actualizar en un 100% los indicadores



de gestión (fortalecimiento espacios de participación e institucionales)

Actualizar en un 100% los documentos



del proceso de comunicaciones (protocolo de etiquetas y s)

Socializar con las dependencias de la entidad el plan de comunicaciones.



Realizar el seguimiento trimestral del plan de comunicaciones



Informe trimestral de las notas positivas de la Rape, en los medios de comunicación



Asesorar en la elaboración de los planes de la entidad.

3. DEFINICIONES

Petición: *Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución¹.*

Queja: *Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.*

Reclamo: *Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.*

Sugerencia: *Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.*

Plan de comunicaciones de la RAPE – Región Central

¹ Ley 1437 de 2011, artículo 13.