
	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

DIRECCIÓN GENERAL


ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

BOGOTÁ D.C – JULIO DE 2022

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Contenido	
Glosario	3
Siglas	6
1. Introducción.....	7
2. Objetivo	7
3. Alcance	7
4. Equipo de Comunicaciones.....	7
5. Imagen Institucional	8
6. Estrategia de Comunicación Interna	8
6.1 Articulación Intrainstitucional	9
6.2 La Comunicación el Talento Humano.....	10
6.3 Tipos de Contenido	10
6.4 Productos de Comunicación.....	11
6.5 Canales de Comunicación.....	15
7. Estrategia de Comunicación Externa	16
7.1 Vocería	16
7.2 Articulación Institucional	17
7.3 Tipos de Contenido.....	17
7.4 Productos de Comunicación	17
7.5 Comunicación para la Atención al Ciudadano	19
7.6 Canales de Comunicación	19
7.7 Línea Editorial.....	21
8. Protocolo y Eventos Institucionales.....	21
9. Respuesta a solicitudes de terceros	23
10. Manejo de Crisis	23
11. Documentos Asociados	24



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Glosario

Banner: pieza de publicidad digital que combina imágenes y texto, ya sea de forma estática o con animación.

Boletín Informativo: es una publicación clara y concisa, que se realiza a partir de las necesidades informativas de las dependencias de la entidad, para dar a conocer una noticia específica. En la comunicación interna de la Agencia Nacional de Tierras – ANT, se realiza en un formato llamado El Vocero.

Canales de Comunicación: son un medio de transmisión e intercambio de información, que se compone de medios tradicionales unidireccionales (televisión, radio, periódico) y medios digitales multidireccionales (redes sociales, páginas web).


Ciudadano: es la persona que tiene derechos civiles y políticos, así como responsabilidades y obligaciones, dentro de un territorio. En otras palabras, es miembro activo de un estado, y se siente parte de una estructura social y política.

Comunicación: es la acción de comunicar y/o transmitir información entre un emisor y un receptor. La comunicación abarca elementos como el lenguaje, canales, interacción y retroalimentación.

Comunicación Interna: es la comunicación dirigida al interior de una organización pública o privada con el objetivo de mantener una interacción y un flujo de información continuo con las personas que conforman la institución. **Para este caso, abarca la comunicación al interior de la ANT**

Comunicación Organizacional Interna o Comunicación Interna: es aquella que se establece en las instituciones (sean públicas o privadas) para promover el flujo de comunicación entre directivos, jefes, subordinados y compañeros. Surge de la necesidad de compartir y socializar la información a nivel interno, en pro de contribuir al trabajo y al logro de objetivos institucionales.

Comunidad digital: se refiere al grupo de personas que tienen en común su interés por las temáticas de la Agencia Nacional de Tierras, y que prefieren informarse de manera breve y estar en contacto por iniciativa propia, bien sea siguiendo las cuentas de redes sociales oficiales de la entidad, o que sin seguirlas interactúan con los contenidos publicados por estas.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Correo Electrónico Institucional: es un canal o herramienta de comunicación que se utiliza de forma específica al interior de una entidad, para facilitar la transmisión de información entre los diferentes integrantes de la misma. Estos correos suelen manejar un dominio con el nombre institucional y para el caso de la ANT, corresponde a @ant.gov.co

Crisis: son situaciones generalmente inesperadas, cuyo impacto genera una amenaza a la imagen y reputación de una institución o sus procesos.

Estrategia: es un concepto que hace referencia a la generación y coordinación de un plan de acción, para la oportuna gestión de uno o varios aspectos en específico, con el objetivo de alcanzar metas propuestas.

Generación de Contenido: consiste en la creación de contenidos escritos y/o audiovisuales (artículos, boletines, vídeos, infografías) para transmitir información en canales de comunicación determinados.


Gestión del Conocimiento: es el proceso que abarca la búsqueda, captura, análisis y sistematización de la información que genera un conocimiento específico, a partir de las experiencias individuales o colectivas que se producen en el desarrollo del trabajo institucional y generan valor para la entidad.

Guion: es un texto que contiene diálogos e indicaciones técnicas para la realización de material audiovisual como vídeos.

Grupos de Interés o Stakeholders: son todos aquellos actores internos y externos que se relacionan con una organización, ya sea porque se ven afectados directa o indirectamente por sus actividades o porque inciden en el desarrollo de las mismas.

Información Institucional: se refiere al conjunto organizado de datos relevantes que permiten la construcción de un mensaje. La información institucional corresponde entonces a la organización de datos internos que se tienen en una entidad y que permiten la generación de mensajes oficiales en torno a temas concretos.

Intranet: Canal de comunicación interno de la Agencia Nacional de Tierras. Se utiliza como una plataforma virtual cuyo objetivo es divulgar y albergar información de interés para el público interno

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

como documentos frecuentes, boletines, eventos de Talento Humano y el acceso a aplicativos de la entidad (Orfeo, KLIC, SIT, CAS).

Lenguaje Claro: se define como la forma de comunicar y/o expresarse de forma clara, comprensiva y eficiente, ya sea a nivel escrito u oral, con el objetivo de que las personas receptoras del mensaje puedan entenderlo de forma fácil y rápida. El DNP (2020) indica que para Colombia existe el “CONPES 3785 de 2013 que define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia y promueve la transparencia.


Mensaje: es el objeto principal de la comunicación. En palabras sencillas, es la información que se quiere transmitir de un emisor a un receptor.

Memoria Institucional: es el conjunto de activos tangibles e intangibles que permiten la recopilación de la información que tiene y/o produce una entidad. En otras palabras, es un depósito que contiene todas las memorias (publicaciones, noticias, buenas prácticas, logros, etc.) de una institución. La memoria institucional hace parte de la gestión del conocimiento

Redes sociales: son canales digitales a través de las cuales se simplifica la información en mensajes concretos que logran un gran alcance en la comunidad digital. Sirven para facilitar la comunicación con el público interesado en los temas de la Agencia Nacional de Tierras, Gobierno Nacional y gobiernos locales, entidades del sector.

Rueda de prensa: es un acto informativo previamente preparado, en el que la entidad convoca a medios de comunicación para que un vocero con autoridad oficial pueda detallar la información de un hecho de gran importancia, y en el cual los periodistas asistentes pueden ampliar su entendimiento del tema a transmitir, proporcionando información clara y exacta que evite ambigüedades en el mensaje.

Sitio web: comúnmente conocida como página web, es el sitio en internet a través de la cual se presenta la información oficial completa de la Agencia Nacional de Tierras. Contiene secciones específicas de servicio al ciudadano, de contenido misional de la entidad, e información legal publicada por ley y para facilitar el acceso por parte de los diferentes grupos de interés.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Siglas

ANT: Agencia Nacional de Tierras


OIT: Oficina del Inspector de Tierras

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

STH: Subdirección de Talento Humano

UGT: Unidades de Gestión Territorial

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

1. Introducción

La Agencia Nacional de Tierras – ANT propende por el fortalecimiento de la comunicación clara, efectiva y transparente tanto a nivel interno como externo. Esto, a través de la oportuna divulgación de la información institucional y el adecuado uso de los respectivos canales comunicativos, de acuerdo a lo establecido en la Política de Comunicaciones de la entidad.

Partiendo de lo anterior, se presenta la Estrategia de Comunicaciones de la ANT, la cual se configura como un elemento de planeación estratégica para la gestión efectiva de la comunicación interna y externa con todos los grupos de interés de la entidad.

2. Objetivo

Establecer lineamientos generales para el manejo adecuado, eficiente y eficaz de las comunicaciones de la Agencia Nacional de Tierras – ANT, de forma tal que se permita la divulgación oportuna y transparente de la información.

3. Alcance


Los lineamientos definidos en esta estrategia aplican para todos los grupos de interés de que tiene la entidad y que participan, directa o indirectamente, en el desempeño de las actividades misionales.

4. Equipo de Comunicaciones

Las comunicaciones de la ANT se gestionan desde la Dirección General, de la cual parte un equipo compuesto por profesionales en periodismos, comunicación organizacional, diseño, realización audiovisual, community management, protocolo, eventos, apoyo jurídico y administrativo.

Este equipo es el encargado de gestionar los procesos de comunicación interna y externa con los grupos de interés, dando cumplimiento a la política y estrategias definidas para ello.



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

En el marco de este trabajo, se generan procesos articulados tanto al interior de la entidad con las áreas misionales, como al exterior con la asociación o cooperación con entidades (públicas o privadas) para la generación de campañas y sinergias.

5. Imagen Institucional

La imagen institucional o marca se compone de un conjunto de elementos que identifican a la entidad y permiten generar asociación, recordación y reconocimiento por parte de terceros. La imagen se compone del nombre, el logo, los símbolos y los colores que representan la identidad de la ANT, y que deben ser incluidos en todos los productos institucionales.

Los lineamientos para el uso adecuado de la imagen institucional se encuentran en el Sistema Integrado de Gestión bajo el nombre COGGI-M-001 Manual de Imagen Corporativa ANT.

6. Estrategia de Comunicación Interna


Propende por mejorar el flujo de información entre los trabajadores; promover el conocimiento; contribuir a la imagen institucional; y fortalecer el sentido de pertenencia. La comunicación interna se da principalmente de dos maneras:

- I. Masiva: las comunicaciones masivas son aquellas que se realizan con el objetivo de brindar información que resulta de interés para cada uno de los integrantes de la entidad, sin excepción. En esta se incluyen invitaciones a capacitaciones, boletines informativos y cuestiones de mantenimiento a la infraestructura física o virtual.

Esta comunicación se realiza desde direcciones de correo específicas.

- II. No Masiva: es la comunicación que se realiza al interior de áreas determinadas (direcciones, subdirecciones, oficinas) o de manera personal entre colegas, en el marco del trabajo institucional.



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

A continuación, se presenta el organigrama de la ANT para que se tenga claridad de todas las áreas que se ven involucradas en la comunicación interna.




Imagen 1. Organigrama ANT

6.1 Articulación Intrainstitucional

Para la gestión de la comunicación interna, el equipo de comunicaciones trabaja con las diferentes dependencias misionales de la siguiente manera:

- **Direcciones, subdirecciones y Unidades de Gestión Territorial - UGT:** son las áreas encargadas de ejecutar las acciones misionales de la entidad y cuentan con la información del qué, el cómo, el por qué y a quién se quiere comunicar.

El relacionamiento entre el equipo de comunicaciones y las áreas misionales, a nivel interno, se centra en la solicitud de información para la construcción de boletines informativos y piezas gráficas.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

- **Equipos Transversales:** corresponde a los equipos de trabajo adscritos a la dirección general y cuyas actividades son transversales a los procesos de la entidad, como el equipo de mujer rural y el equipo de diálogo social. Si bien estos equipos cuentan con sus propios correos institucionales oficiales para la difusión de información, se apoyan en el equipo de comunicaciones para el diseño del contenido.

6.2 La Comunicación el Talento Humano.


Teniendo en cuenta que el público objetivo de la comunicación interna corresponde al Talento Humano de la entidad, es pertinente aclarar que la Secretaria General, por medio de la Subdirección de Talento Humano – STH, es la principal encargada de gestionar las comunicaciones presenciales y virtuales relativas a:

- Capacitaciones institucionales
- Bienestar e incentivos
- Salud y seguridad en el trabajo
- Memorandos y/o circulares informativas

La STH cuenta con un correo electrónico institucional oficial, el cual usa como canal para la difusión de sus mensajes. No obstante, desde el equipo de comunicaciones se apoya en el diseño y diagramación de piezas gráficas.

6.3 Tipos de Contenido

Para la comunicación interna, el contenido que se produce es principalmente *noticioso e informativo*, cuyo objetivo es garantizar el derecho que tienen los funcionarios y contratistas a mantenerse informados de las actividades que realiza la ANT.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

6.4 Productos de Comunicación

- **Boletines Informativos:** corresponde a una publicación que busca presentar de forma clara y concisa información de interés entorno a la gestión de la entidad en el territorio, el alcance de objetivo por parte de las dependencias, recomendaciones referentes a las buenas prácticas para el desarrollo de las funciones e invitaciones a espacios de Talento Humano.

En la ANT, estos boletines se gestionan de forma mensual (mes vencido) a través de un formato denominado El Vocero, el cual debe incluir un máximo de cinco (5) noticias, compuestas de párrafos cortos y que expliquen claramente el: qué, cómo, dónde y por qué.

El Vocero, se contempla las siguientes secciones:

- La noticia del Mes
- La ANT en las regiones
- La ANT con enfoque de género
- Talento Humano - Opcional¹
- Transparencia - Opcional

El Vocero se comparte vía correo electrónico institucional desde el correo oficial del equipo de comunicaciones y se publica en la Intranet de la entidad.

¹ Secciones opcionales teniendo en cuenta que las fuentes de información como la STH o la OIT no siempre cuentan con datos a compartir de forma mensual.


	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022




Imagen 2. Boletín El Vocero ANT

- **Boletines Especiales:** son boletines que tienen como objetivo difundir información en torno a un solo tema en específico, que resulta de interés para la comunidad interna. Por ejemplo, que aborden temas como qué es el Premio Nacional a las Mujeres Transformadoras de la Colombia Rural, cómo funciona el Fondo de Tierras o cómo se gestiona la intervención territorial con las UGT.
- **Monitoreo de Medios:** es un documento que se presenta de forma diaria al interior del equipo de comunicaciones. Contiene las noticias más relevantes publicadas por medios nacionales, regionales e internacionales entorno a la labor de la Agencia Nacional de Tierras, el sector agricultura y componentes sociales relativos a la población campesina y étnica rural del país.

El monitoreo de medios, como buena práctica del equipo de comunicaciones, cuenta con un formato específico que es diligenciado por el periodista designado y que puede descargarse del SIG.

- **Piezas Gráficas:** el grupo de diseño del equipo de comunicaciones brinda apoyo a las diversas áreas misionales para la producción de piezas gráficas digitales como banners, infografías e

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

invitaciones. La solicitud de piezas debe hacerse utilizando el formato COGGI-F-013 que se encuentra en el SIG.



Imagen 3. Banner

- Plantillas:** el grupo de diseño del equipo de comunicaciones es el encargado de realizar las plantillas oficiales para presentaciones power point y documentos Word de la ANT, las cuales se publican en la Intranet para el uso de funcionarios y contratistas. Cada vez que se realicen cambios en las plantillas, el profesional administrativo del equipo de comunicaciones se encargará de hacer la respectiva solicitud para el cargue en el SIG. De considerarse pertinente, se realizará también una pieza informativa para remitir vía correo.


	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022



Imagen 4. Plantilla PPT Étnicos ANT

- **Videos:** los profesionales de producción audiovisual del equipo de comunicaciones brindan apoyo para la grabación y edición de videos, que tengan relación con el que hacer de la entidad o que correspondan a campañas comunicativas específicas de las dependencias.

Se debe tener en cuenta que los guiones para la realización de los videos deben ser elaborados por el área solicitante. El equipo de comunicaciones brindará su apoyo con la revisión, más no elaboración a menos de que se trate de un guion para el Director (a) General.


	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022




Imagen 5. Pantallazo de video institucional

Campañas Institucionales: consiste en brindar apoyo a las diversas dependencias de la entidad para la generación de estrategias a corto o mediano plazo, que permitan alcanzar un objetivo determinado. Por ejemplo, crear consciencia en el uso de los espacios físicos de la entidad y mejorar el comportamiento del público interno.

6.5 Canales de Comunicación

La ANT cuenta con dos canales de comunicación interna, lo cuales funcionan de forma completamente virtual.

En dichos canales intervienen, para la comunicación masiva, tres (3) áreas y equipos de la entidad: el equipo de comunicaciones, la subdirección de talento humano y el equipo de infraestructura y soporte tecnológico.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Medio de Comunicación	Canal de Comunicación	Tipo de Comunicación	Dirección web	Responsables
VIRTUAL	Correo Electrónico	Masivo	oficinadecomunicaciones@ant.gov.co	Equipo de Comunicaciones
			talentohumano@ant.gov.co	Subdirección de Talento Humano
			soporte.tecnologico@ant.gov.co	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
	Intranet	Masivo	Intranet.ant.gov.co	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico

Cuadro 1. Canales de comunicación Interna ANT

7. Estrategia de Comunicación Externa


Es la comunicación que se da entre la Agencia y todos los agentes externos a ella como la ciudadanía, medios de comunicación, organizaciones civiles y entidades sectoriales, nacionales e internacionales, entre otros grupos de interés.

La estrategia de comunicaciones externas relaciona los públicos a los que la ANT desea llegar, los canales mediante los que lo hace y el tipo de contenido que transmite a través de estos. En ese sentido su ejecución se realizará de acuerdo con los determinados objetivos que se desee alcanzar.

7.1 Vocería

El principal vocero autorizado de la Agencia Nacional de Tierras será el Director/Directora General; sin embargo, también puede darse por parte de quien la Dirección General delegue como portavoz oficial ante los medios de comunicación.

De igual forma, la Dirección General también definirá los criterios de manejo de información y confidencialidad que deberán seguir todos los servidores, en virtud de su cargo o de sus funciones con los diferentes grupos de interés de la entidad.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

7.2 Articulación Institucional

En el desarrollo de sus actividades la ANT puede asociarse o acompañar otras entidades gubernamentales y no gubernamentales. En estos casos el Equipo de Comunicaciones se deberá remitir al Manual de marca, y a la Política de comunicaciones de la ANT para poder ejercer la función de informar en conjunto con otras entidades; así mismo, las áreas encargadas de convenios, sinergias, campañas y demás acciones que impliquen la relación de la ANT en conjunto con otro actor, deberán consultar con el Equipo de Comunicaciones el plan de elaboración y divulgación de cualquier contenido previo a su publicación.

7.3 Tipos de Contenido


La elaboración del contenido corresponde a los diferentes públicos que lo consumen. El contenido es suministrado desde las direcciones misionales de la ANT y transformado en productos de divulgación por el Equipo de Comunicaciones de acuerdo con el grupo objetivo al que se pretende comunicar. En este sentido los contenidos pueden ser informativos o noticiosos, campañas de comunicación, divulgación de información institucional y/o contenido normativo, entre otros.

Es importante resaltar que el contenido normativo se refiere a la información relacionada con actos normativos como leyes, decretos, resoluciones, entre otras; que pueden surgir en determinado momento y afectar la gestión de las entidades o a la ciudadanía. Puede ser socializado, ampliado o interpretado para informar al público la incidencia de este en los procesos de la Entidad.

7.4 Productos de Comunicación

Son recursos que contienen información a divulgar y son elaborados de acuerdo con los diferentes públicos que los consumen. Estos deben tener mensajes claros, precisos, veraces y oportunos, y de acuerdo con los temas a socializar han de ser autorizados por la Dirección General. Deben ser elaborados según el Instructivo para la elaboración de productos de comunicación externa de la ANT y se mencionan a continuación:

- **Boletín de prensa:** es una publicación oficial de la ANT que registra información noticiosa y está dirigida a los grupos de interés de la entidad, y en especial, a los medios de comunicación, entidades gubernamentales y no gubernamentales, de orden local, regional y nacional.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Este instrumento de comunicación contiene información clara, concreta y oportuna para cualquier lector, de tal manera que la noticia a transmitir sea fácil de entender. En este sentido, se sigue una estructura que comprenda:

- Encabezado llamativo que resuma la información más relevante de la nota.
- Lugar y fecha
- Desarrollo de la información que recalque puntualmente el qué, el dónde, el cómo, el por qué, con quienes y el resultado.


El boletín de prensa, como buena práctica del equipo, cuenta con un formato específico que debe ser utilizado por todos periodistas, el cual se encuentra publicado en el SIG. Esto permite consolidar imagen y estructura.

La difusión se realiza desde el correo institucional del Equipo de Comunicaciones a los periodistas de medios de comunicación y entidades que cubren las temáticas misionales de la ANT. Adicionalmente, se publican en el sitio web oficial de la entidad.

- **Especiales de contenido:** son el resultado de una investigación, análisis o información detallada entorno a un tema específico. Estos especiales se generan a partir de la información institucional que generan las dependencias misionales y que, posteriormente, es transformado en contenido periodístico (artículos, vídeos, infografías) por el equipo de comunicaciones. La publicación de estos artículos se realiza en medios masivos.
- **Comunicaciones digitales:** divulgación de contenido a través de canales digitales que permiten comunicar de manera rápida, concreta e interactiva. Sus formatos varían de acuerdo con el canal en el que se transmiten y pueden contemplar tanto piezas gráficas como audiovisuales, que permiten una comunicación bidireccional entre la entidad y sus grupos de interés.

En particular, para la comunicación en redes sociales, se cumple con los lineamientos establecidos en el *Protocolo de Interacción en Redes Sociales* y la *Circula No.1 de Manejo y Uso de Redes Sociales* del Gobierno Nacional.



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

- **Publicaciones impresas:** productos físicos de comunicación que no dependen de canales para su circulación y que cumplen con la función de informar al lector. contemplan folletos, cartillas y Libros. La extensión de cada publicación dependerá de la cantidad de contenido que desee comunicar; no obstante, cabe recalcar que generalmente un folleto tiene hasta 16 páginas, una cartilla hasta 32 páginas y en adelante, se considerará un libro.

Para la ANT las publicaciones impresas, en particular los libros, buscan servir como herramienta para la sistematización de experiencias, lecciones aprendidas y retorno de la memoria institucional.


7.5 Comunicación para la Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta que el principal grupo de interés de la entidad son los ciudadanos que desean acceder a la oferta institucional de la misma o que ya tienen un proceso en curso, es pertinente aclarar que todas las comunicaciones guiadas a la atención presencial (puntos de atención), telefónica y virtual (chat bot, correo electrónico, PQRS) se gestiona a través de la Secretaría General de la entidad, que cuenta con un equipo y un centro de contacto especializados para este fin.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se encuentra publicada en www.ant.gov.co

7.6 Canales de Comunicación


La ANT cuenta con los siguientes canales de comunicación:

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

Medio de Comunicación	Canal de Comunicación	Tipo de Comunicación	Dirección web	Responsables
Virtual	Correo Electrónico	No Masivo	oficinadecomunicaciones@ant.gov.co	Equipo de Comunicaciones
	Sitio Web	Público	Ant.gov.co	-Subdirección de Sistemas de Información -Equipo de Comunicaciones -Atención al Ciudadano
	Redes Sociales	Público	https://www.facebook.com/agencianacionaldetierras/ https://twitter.com/AgenciaTierras https://www.instagram.com/AgenciaTierras/ https://www.linkedin.com/company/agencia-nacional-de-tierras/ https://www.youtube.com/c/AgenciaNacionaldeTierras	Equipo de Comunicaciones
Físico	Impresos	Público	N/A	Dirección General
	Puntos de Atención Presencial	Personal	https://www.ant.gov.co/puntos-de-atencion-al-ciudadano/	Secretaría General – Atención al Ciudadano
Telefónico	Líneas de atención al ciudadano	Personal	https://www.ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos/	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Cuadro 2. Canales de comunicación Externa ANT



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022


7.7 Línea Editorial

Debido a las características que tienen los grupos de interés y los canales de comunicación de la entidad, se ha establecido la siguiente línea editorial que orienta la generación de contenidos tanto impresos como digitales. Se compone de los siguientes principios:

- **Usar lenguaje claro e inclusivo:** todo el contenido que se produzca debe usar un lenguaje sencillo y fácil de entender para toda la población, por lo que se debe evitar en lo posible el uso de abreviaturas, palabras en otros idiomas y tecnicismos. El lenguaje también debe ser respetuoso y bajo ningún concepto se pueden difundir mensajes ofensivos, sexistas y racistas.
- **Brindar información transparente, vigente y verificable:** toda la información que se divulgue y comparta debe ser de su competencia y provenir de fuentes confiables, verificable al interior de la entidad y dar cuenta de todas las acciones que puedan ser de interés para los públicos objetivos.
- **Privacidad y uso de la imagen:** evitar revelar aspectos confidenciales de personas o entidades; ni información sin consentimiento de quien la suministra, salvo en los casos previstos por la ley (respuesta a solicitudes de información, procesos u otra información jurídica).
- **Respetar derechos de autor y propiedad intelectual:** toda vez que se comparta información de materiales y obras protegidas por derechos de autor, se debe contar con la debida autorización del titular; lo mismo sucede para el caso del correcto uso de los manuales de marca e imagen de terceros.

8. Protocolo y Eventos Institucionales


Los eventos son encuentros presenciales y virtuales, en los que se visibiliza el trabajo de la entidad para acercarse a las comunidades en el territorio y fortalecer la imagen institucional.

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

En el desarrollo de este trabajo, el equipo de comunicaciones cuenta con el apoyo de un operador logístico que facilite la ejecución de los eventos en territorio. Sumado a esto, se generan continuamente procesos de cooperación con aliados públicos y privados, de forma tal que se permita que la entidad pueda llegar a todos los rincones del país.

- **Entregas de títulos:** espacios creados por la ANT para hacer entrega oficial de los títulos de propiedad de predios rurales a la población campesina y comunidades étnicas del país, que han adelantado procesos para el acceso y formalización de la tierra.
- **Rendición de cuentas:** es una obligación que tienen todas las entidades para informar y socializar, con la ciudadanía, cuáles son sus avances y/o resultados de gestión. La rendición de cuentas se coordina en conjunto con la Oficina de Planeación, siguiendo los lineamientos establecidos por la Función Pública.
- **Foros, conversatorios y lanzamientos:** espacios en los cuales diversas personas se reúnen para conversar y expresar posiciones o puntos de vista sobre un determinado tema, en un ambiente estructurado y con apoyo de un moderador. También, permite dar a conocer un producto o servicio que beneficie al público objetivo.
- **Premiaciones:** ceremonias que se realizan para otorgar reconocimientos y expresar gratitud a personas cuyo trabajo ha generado un gran impacto, ya sea a nivel social, ambiental o empresarial, entre otros. Actualmente la ANT cuenta con el premio “Mujeres Transformadoras de la Colombia Rural”, que se entrega anualmente a mujeres campesinas y étnicas del país.
- **Capacitaciones internas:** enmarcado en la estrategia del Plan Institucional de Capacitaciones de la Subdirección de Talento Humano. Se trata de espacios de encuentro para la presentación y socialización de información relativa a inducción, procesos misionales y temáticas en alianza con instituciones que hagan parte de la Red Institucional de Capacitación. Estos espacios no dependen del equipo de comunicaciones y solo se brinda apoyo en su cubrimiento periodístico.



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

9. Respuesta a solicitudes de terceros

La entidad tiene dispuestos canales presenciales y virtuales para la recepción de solicitudes de información de persona natural y/o jurídica, requerimientos realizados tanto entidades públicas, privadas o entes de control; y la recepción de invitaciones o notificaciones.

Dicha información se radica y gestiona por medio de la plataforma Orfeo, la cual funge como el software de gestión documental establecido para las entidades públicas de la nación. Cabe recalcar que en esta plataforma también se gestionan comunicaciones internas como memorandos de solicitud de información entre dependencias y memorandos informativos.

Teniendo en cuenta que el equipo de comunicaciones recibe continuamente solicitudes de información por parte de medios de comunicación e incluso entes de control, así como invitaciones para la participación en eventos, se requiere contar con un apoyo jurídico y administrativo que pueda hacerse cargo del seguimiento a la plataforma, para dar trámite oportuno a los requerimientos en los términos establecidos por la ley.


Al aplicativo se puede ingresar por medio del link <https://orfeo.ant.gov.co/>

10. Manejo de Crisis

En la comunicación las crisis son situaciones generalmente inesperadas, cuyo impacto genera una amenaza a la imagen y reputación de una institución o sus procesos; de no ser atendida de forma oportuna y efectiva, puede derivar en situaciones incluso más complejas. Es por esta razón, que resulta relevante contar con un plan o manual de manejo de crisis, que permita adoptar estrategias de prevención, reacción y mitigación.

El manejo de las situaciones de crisis, por parte del equipo de comunicaciones, consisten en:

- Hacer seguimiento al mapa de riesgos de la entidad para identificar situaciones o temáticas que representan un riesgo reputacional
- Establecer un comité de crisis
- Monitorear medios de comunicación
- Monitorear redes sociales

	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022


- Establecer si se requieren realizar comunicados oficiales
- Implementar mejoras a partir de las lecciones aprendidas

Cabe recalcar que se cuenta con el Manual de Gestión de Crisis - Equipo de Comunicaciones.

11. Documentos Asociados

- COGGI-Characterización-Comunicación y gestión con grupos de interés
- COGGI-M-001 Manual de Imagen Corporativa ANT
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ANT
- Mapa de Riesgos de Corrupción ANT
- Protocolo de Interacción en Redes Sociales de MinTic y Presidencia de la República
- Circular No. 1 de Manejo y Uso de Redes Sociales de Presidencia de la República
- Formato Boletín de Prensa
- Formato Monitoreo de Medios
- COGGI-F-013 Solicitud de diseño de piezas gráficas



	INSTRUCTIVO	ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	COGGI-I-004
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	VERSIÓN	1
	PROCESO	COMUNICACIÓN Y GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	FECHA	10/08/2022

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
10/08/2022	01	Primera versión del documento.

Elaboró: María Camila Ramírez Pedreros Cargo: Contratista -Dirección General Firma: ORIGINAL FIRMADO	Revisó: Julián Darío Castillo Cargo: Contratista -Dirección General Firma: ORIGINAL FIRMADO	Aprobó: Juan Manuel Noguera Martínez Cargo: Director General de la ANT (E) Firma: ORIGINAL FIRMADO
Elaboró: Esteban Mantilla Cargo: Contratista - Equipo de Comunicaciones Firma: ORIGINAL FIRMADO		