

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE (SDA)

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

PLAN DE COMUNICACIONES 2025

1. Contenido

2.	Introducción	3
3.	Objetivos	3
2. 1.	Objetivo general	3
2. 2.	Objetivos específicos	3
4.	Estructura organizacional de la Oficina Asesora de Comunicaciones	4
5.	Público objetivo	5
6.	Líneas estratégicas	5
5. 1.	Líneas de comunicación interna	5
5. 2.	Línea de comunicación externa e informativa	6
7.	Lenguaje incluyente	9
8.	Políticas de Comunicación de la Secretaría Distrital De Ambiente	9
7.1.	Políticas de comunicación organizacional o interna	9
7.2.	Políticas de comunicación informativa o externa	11

2. Introducción

El Plan de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) 2025 busca establecer las acciones y herramientas en materia de comunicación para aumentar el posicionamiento de la entidad como autoridad ambiental de Bogotá, visibilizar su gestión, mejorar su reputación y propiciar la corresponsabilidad ciudadana en el cuidado de los recursos naturales.

En esa medida, el plan contempla el desarrollo de acciones estratégicas internas y externas, los canales de difusión y los indicadores que se propone alcanzar, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos planteados por la entidad para el cumplimiento de su misión, visión y de los objetivos institucionales, así como los lineamientos del El Plan Distrital de Desarrollo “**Bogotá Camina Segura**”.

Conforme con lo anterior, el presente plan de comunicaciones se enmarca en la estrategia *Bogotá Resiliente: Juntos por nuestro medioambiente*, la cual surge como respuesta a la necesidad de sensibilizar, informar y movilizar a la ciudadanía sobre las acciones que puede realizar para la conservación de los recursos naturales, el agua, el suelo, la reducción de la contaminación del aire y la protección de la biodiversidad, tendientes a convertir a Bogotá en una ciudad mejor preparada para enfrentar el cambio climático y para cuidar a su gente.

El presente Plan de Comunicaciones implementa, además, los lineamientos de la *Guía de Lenguaje Incluyente* establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) para respetar, representar y reconocer la diversidad ciudadana.

3. Objetivos

2. 1. Objetivo general

Definir las acciones y lineamientos para mejorar la imagen institucional y aumentar el posicionamiento ante la opinión pública de la Secretaría Distrital de Ambiente como autoridad ambiental del Distrito Capital, mediante la difusión de información clara, efectiva y oportuna para promover los programas, planes, campañas y proyectos liderados por la entidad, y su apropiación ciudadana.

2. 2. Objetivos específicos

Comunicación interna y organizacional:

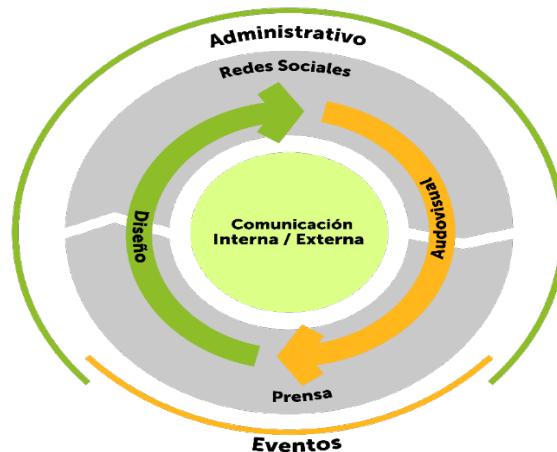
- Realizar una gestión proactiva y propositiva de la Oficina Asesora de Comunicaciones para atender las necesidades comunicativas de las diferentes dependencias de la SDA.
- Dinamizar los canales de comunicación interna, a través de la difusión oportuna de información de interés general para el público interno de la SDA.

- Medir cualitativa y cuantitativamente la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones para aportar insumos en la toma de decisiones y la mejora continua.

Comunicación externa e informativa:

- Informar de manera oportuna, veraz y proactiva las actuaciones institucionales a los medios de comunicación y a los grupos de interés para aumentar el posicionamiento ante la opinión pública de la SDA como autoridad ambiental en Bogotá.
- Diseñar y poner en marcha campañas con enfoque pedagógico, y promover las celebraciones del calendario ecológico para posicionar mensajes institucionales y generar espacios de interacción y participación ciudadana, que permitan fomentar el cambio de hábitos en torno al uso sostenible de los recursos naturales y la corresponsabilidad ciudadana en el cuidado del medioambiente.
- Acompañar y asesorar la construcción de los mensajes estratégicos de la entidad para aumentar el posicionamiento de su gestión ante los distintos espacios públicos de comunicación, atención de entrevistas a medios de comunicación, eventos y reuniones.
- Fortalecer las plataformas de comunicación digital como el portal web y las redes sociales para lograr mayor efectividad en la divulgación y eficiencia en la interacción y retroalimentación con las audiencias, los líderes de opinión y las comunidades virtuales que siguen la información de la entidad.
- Medir cualitativa y cuantitativamente la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones para aportar insumos para la toma de decisiones y la mejora continua.

4. Estructura organizacional de la Oficina Asesora de Comunicaciones



5. Público objetivo

- Funcionarios y contratistas de la entidad
- Ciudadanía en general
- Periodistas, líderes de opinión, influenciadores, empresas y organizaciones

6. Líneas estratégicas

El Plan de Comunicaciones 2025 se implementa a partir de dos líneas estratégicas:

- Interna y organizacional
- Externa e informativa

5. 1. Líneas de comunicación interna

La comunicación interna y organizacional se enfoca en las acciones que implementa la SDA para mejorar la productividad, el clima organizacional, el fortalecimiento de los valores institucionales, la articulación entre dependencias, el sentido de pertenencia y el liderazgo de los funcionarios y contratistas que trabajan por el ambiente y la sostenibilidad de Bogotá.

5.1.1. Acciones estratégicas de comunicación interna

A continuación, se describen las actividades de comunicación interna y organizacional que se desarrollarán en la vigencia 2025 para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

- Responder a las necesidades de las diferentes dependencias en términos de acciones y gestión estratégica, partiendo de la dinámica de las comunicaciones digitales.
- Socializar de manera permanente las temáticas, políticas y actividades distritales que sean solicitadas por la Red de Comunicación Interna de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Promover los procesos de comunicación fundamentados en el diálogo, el respeto y la participación de los servidores públicos para el fortalecimiento del trabajo en equipo.
- Informar a los colaboradores, de manera permanente y propositiva, los avances estratégicos de la entidad y su gestión.

5.1.2. Canales de comunicación internos de la Secretaría de Ambiente

La Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con diversas herramientas para divulgar y socializar información de interés e importancia para los colaboradores de la entidad:

- **‘Para estar en Ambiente’:** es el boletín interno digital semanal, mediante el cual se comunican de manera escrita, gráfica y audiovisual las acciones desarrolladas por las diferentes dependencias de la SDA y las entidades distritales.

- **Correo institucional:** es el medio interno que más consultan los colaboradores de la entidad, por ello permite socializar, de manera inmediata, noticias, campañas, proyectos y eventos institucionales, así como información de la Administración Distrital.
- **Intranet:** este canal facilita el acceso a las herramientas digitales institucionales y permite la consulta de políticas, protocolos, noticias y documentación de interés de los funcionarios y contratistas de la SDA.
- **Carteleras digitales:** a través de este medio se socializan piezas gráficas y audiovisuales, tanto de carácter institucional como distrital. Están situadas en diferentes espacios de la entidad, donde el público interno y externo puede visualizar la información publicada.
- **Fondos de escritorio:** este canal es utilizado quincenal o mensualmente para divulgar, a través de piezas gráficas, información de coyuntura, eventos y/o campañas institucionales.
- **Grupo de WhatsApp:** es un canal conformado por colaboradores de la entidad, designados por el jefe de área, para cumplir el rol de enlace. Allí se comparte información de interés institucional para que sea replicada, por esta misma vía, de manera inmediata a todos los equipos de trabajo.
- **Sonido Interno:** permite hacer anuncios en tiempo real para todos los funcionarios y contratistas que se encuentren en la sede administrativa, y es operado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

5.1.3. Indicadores internos

- Realizar una estrategia de comunicación interna para posicionar y dar a conocer las gestiones y proyectos institucionales a los colaboradores de la entidad.
- Ejecutar tres (3) campañas anuales que promuevan la participación y el sentido de pertenencia de los colaboradores con la entidad.
- Aplicar una encuesta anual sobre el uso de los canales y la efectividad de la comunicación interna para conocer la percepción de los colaboradores de la SDA frente a la entidad, y emprender acciones de mejora.

5. 2. Línea de comunicación externa e informativa

La comunicación externa e informativa permite a la SDA brindar información clara y oportuna a los ciudadanos, a través de los medios de comunicación, la página web y las redes sociales para visibilizar la gestión y los resultados institucionales, con el fin de generar mayor reconocimiento y confianza en la opinión pública. También persigue el propósito de generar una mayor corresponsabilidad de la ciudadanía frente al cuidado de los recursos naturales, mediante mensajes y campañas pedagógicas e informativas que generen una mayor apropiación y sensibilidad frente a los desafíos ambientales que enfrenta Bogotá.

A continuación, se describen las actividades de comunicación externa e informativa que se desarrollarán para la vigencia 2025, en cumplimiento de los objetivos propuestos:

5.2.1. Acciones estratégicas de comunicación externa

- Informar de manera oportuna, veraz y proactiva las actuaciones institucionales, los proyectos y la gestión a los grupos de interés y medios de comunicación, para aumentar el posicionamiento de la SDA como la autoridad ambiental que vela con rigurosidad por la protección de los recursos naturales en el Distrito Capital.
- Afianzar las relaciones con los periodistas y medios de comunicación que cubren el sector ambiente, a partir de la entrega oportuna de información (*free press*) que contribuya al posicionamiento de mensajes sobre la gestión ambiental en Bogotá y la promoción positiva de la imagen de la entidad como autoridad ambiental, para generar una mayor apropiación de sus campañas entre la ciudadanía.
- Diseñar y publicar piezas gráficas y audiovisuales innovadoras con enfoque pedagógico que divulguen e impulsen las acciones, campañas y logros de la entidad en beneficio del ambiente de la ciudad, que propicien la interacción y la participación ciudadana orientadas a generar cambios de hábitos positivos en el cuidado de los recursos naturales.
- Fortalecer las plataformas de comunicación digital (portal web y redes sociales), mediante la publicación permanente y oportuna de información para facilitar la interacción y retroalimentación con las audiencias, los líderes de opinión y las comunidades virtuales que siguen la información de la entidad, así como aumentar el número de seguidores.
- Diseñar y poner en marcha campañas con enfoque pedagógico, eventos ambientales y promover las celebraciones del calendario ecológico para generar espacios de participación de las audiencias, de tal forma que fomenten el cambio de hábitos en torno al uso sostenible de los recursos naturales y el cuidado del medioambiente, a través de la difusión de mensajes estratégicos en los medios de comunicación y las redes sociales, la producción de material promocional, la realización de encuentros con grupos focales y la prestación de servicios técnicos, logísticos y operativos para su adecuada ejecución.
- Realizar el monitoreo permanente de la información de la Secretaría Distrital de Ambiente publicada en los medios de comunicación, con el objetivo de analizar tendencias e hitos para construir un mayor posicionamiento estratégico institucional.
- Ejecutar planes de medios, conforme al presupuesto disponible en el proyecto de inversión, que permitan pautar, en medios de comunicación tradicionales, comunitarios y digitales, los mensajes de las campañas de comunicación pública de la entidad.
- Realizar un trabajo articulado con las oficinas de comunicación y prensa del IDIGER, del Jardín Botánico y del IDPYBA como entidades que hacen parte del sector ambiente, para que el manejo de las comunicaciones externas se lleve a cabo de manera coordinada y conforme los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.2.2. Canales de comunicación externos de la Secretaría de Ambiente

Son aquellos recursos dispuestos por la Secretaría Distrital de Ambiente para dar a conocer toda la información relacionada con las actividades misionales, gestiones, planes, proyectos, campañas y eventos que lleva a cabo la entidad, con el fin de tener una ciudadanía mejor informada sobre los esfuerzos para tener una Bogotá mejor preparada frente al cambio climático.

- **Portal web:** por medio de este canal se divultan las actuaciones institucionales y la información estratégica de la SDA en torno a las actividades, eventos y campañas ejecutadas, así como los servicios que presta la entidad a la ciudadanía en general.

En la página web se publican los boletines y notas de prensa que registran las gestiones y proyectos de la autoridad ambiental, para que los medios de comunicación y los grupos de interés tengan acceso a toda la información de las actuaciones de la entidad para proteger los recursos naturales y lograr una Bogotá mejor preparada frente al cambio climático.

- **Redes sociales:** son el canal digital de contacto directo con la ciudadanía para divulgar información, a partir del envío de mensajes asociados a la misionalidad, la gestión, las campañas informativas y pedagógicas, así como de los servicios que brinda la entidad, y promover una mayor apropiación ciudadana de la autoridad ambiental. Así mismo, a través de las redes se atienden inquietudes, quejas y peticiones ciudadanas, y se puede tener un proceso informativo de doble vía que permite la retroalimentación con los usuarios.
- **Grupos de WhatsApp:** este canal permite compartir información a los periodistas de forma directa y en tiempo real sobre temas relacionados con el medioambiente y la actuación de la entidad. A través de fotos, audios, boletines de prensa, piezas gráficas, videos y reels, se dan a conocer las actuaciones, campañas, hechos novedosos, noticiosos y de interés ambiental para la ciudad y se convoca a ruedas de prensa, operativos y eventos ejecutados por la entidad para garantizar la presencia permanente, positiva y de impacto de la SDA en los medios de comunicación masivos, comunitarios y digitales.
- **Contacto con periodistas:** a través del relacionamiento directo con los periodistas se comparte información puntual y especializada y se los convoca a ruedas de prensa y eventos institucionales. Esta es una forma de generar información de valor y llamar la atención de los medios sobre determinados temas de la entidad. Igualmente, se atienden todas las solicitudes de entrevistas y de envío de material escrito, gráfico o audiovisual para el desarrollo de las notas que se emiten a través de los diferentes medios de comunicación.
- **Correo electrónico:** mediante este canal se remite información (fotos, audios, boletines y notas de prensa, piezas gráficas y videos) a grupos de valor como ambientalistas, jefes de comunicaciones de entidades distritales y locales, y medios de comunicación para garantizar la promoción y divulgación de la información institucional, las campañas pedagógicas, los eventos y las celebraciones del calendario ecológico.
- **Pauta en medios de comunicación:** este canal se utiliza por períodos o coyunturas, con el objetivo de reforzar o posicionar las campañas y mensajes institucionales que, de acuerdo con su alcance y el presupuesto disponible de la entidad en cada vigencia fiscal, se emiten

a través de medios masivos, comunitarios, alternativos o digitales, con el fin de generar cambios de hábitos positivos y una mayor corresponsabilidad de la ciudadanía en la protección de los recursos naturales del Distrito Capital.

5.2.3. Indicadores externos

- Vincular a 40.000 personas que reciben las estrategias de comunicación institucionales en el cuatrienio 2024-2027, a través de las principales redes sociales, estableciendo un total de 10.000 personas para 2025.
- Incrementar a 10.000 los seguidores de la red social LinkedIn, en la vigencia 2025.
- Aplicar una encuesta semestral para medir la percepción de los ciudadanos sobre los productos comunicacionales realizados y publicados, a través de los canales de comunicación externa, donde se socializan las actuaciones de la SDA.

7. Lenguaje incluyente

La SDA implementará en 2025 los lineamientos de la *Guía de lenguaje incluyente*, establecidos por el DASCD, con el propósito de:

- Promover la comunicación en doble vía y la participación ciudadana
- Visibilizar a las mujeres como sujetas de derechos
- Cerrar las brechas de desigualdad entre hombres y mujeres
- Deconstruir los estereotipos y prejuicios de género
- Transformar las violencias simbólicas de género
- Hacer referencia a los distintos grupos poblacionales

En el siguiente enlace se puede ampliar la información disponible en la *Guía de Lenguaje Incluyente* del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital: <https://acortar.link/KRTISE>

8. Políticas de Comunicación de la Secretaría Distrital De Ambiente

Las políticas de comunicación establecen las reglas y las pautas de actuación para las prácticas informativas en la entidad, las cuales deben ser aplicadas por todos los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Ambiente.

8.1. Políticas de comunicación organizacional o interna

- La comunicación al interior de la Secretaría Distrital de Ambiente debe garantizar el flujo de información permanente para que todos los funcionarios y contratistas conozcan los alcances y el desarrollo de la gestión que se realiza, así como para fortalecer el sentido de pertenencia con la entidad.

- Los procesos de comunicación en la entidad deben estar enfocados en la consolidación de una cultura organizacional que esté a la medida de las necesidades de la ciudadanía y enmarcados en los valores de integridad que distinguen a todos los colaboradores de Secretaría Distrital de Ambiente.
- La comunicación entre los funcionarios y contratistas de la SDA debe estar basada en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo.
- La comunicación entre las distintas dependencias que componen la entidad debe generar una interlocución recíproca que fomente la retroalimentación y el diálogo, de tal forma que se garantice la participación de todos los colaboradores.
- Los directivos deben generar espacios de diálogo con sus equipos de trabajo en forma periódica y constante para suministrar la información necesaria que les permita desempeñar eficientemente sus labores y hacer retroalimentación de las acciones desarrolladas, así como para escuchar las opiniones, sugerencias y propuestas de sus colaboradores.
- Es responsabilidad de los jefes asegurarse de que los integrantes de su equipo de trabajo reciban y comprendan la información que la entidad suministra para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales.
- Para garantizar la adecuada comunicación interna, es deber de todos los funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Ambiente leer el correo interno, al menos 2 veces al día y estar atentos a los mensajes que son divulgados a través de las pantallas digitales, el sonido interno, la intranet y los chats de WhatsApp grupal.
- Cada servidor de la Secretaría debe convertirse en agente multiplicador de la información que recibe a través de los distintos canales de la entidad.
- El mecanismo institucional para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios y contratistas sobre el tema de comunicaciones es el correo comunicacioninterna@ambientebogota.gov.co

Manejo de la imagen institucional

- La Oficina Asesora de Comunicaciones diseñará las piezas de comunicación que requieran las diferentes dependencias y equipos de trabajo para garantizar que guarden uniformidad en su estilo y línea gráfica y que cumplan con el manual de marca de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Las piezas gráficas que requieran enviar los grupos de trabajo a través del correo institucional y que no hayan sido diseñadas en la Oficina Asesora de Comunicaciones, deben ser revisadas previamente por esta dependencia para viabilizar su divulgación.

- La Oficina Asesora de Comunicaciones proporcionará a las todas las dependencias las plantillas necesarias para la elaboración de presentaciones y documentos institucionales, no obstante, es responsabilidad de los grupos de trabajo solicitar estos materiales, al igual que las orientaciones necesarias para su correcta aplicación.
- Toda pieza de comunicación que se produzca, derivada de un contrato, convenio y/o contratistas de las dependencias, y que lleve la imagen de la Secretaría Distrital de Ambiente, debe seguir las pautas contenidas en el manual de marca de la Alcaldía Mayor y ser revisadas y autorizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Todas las solicitudes que se quieran divulgar en el boletín “Para estar en Ambiente” deben enviarse a más tardar el jueves de cada semana, para ser socializadas en el boletín de la semana siguiente.

8.2. Políticas de comunicación informativa o externa

De acuerdo con las actividades desarrolladas en la SDA, se establecieron las siguientes políticas de comunicación externa:

Vocerías institucionales: manejo de prensa

- La Oficina Asesora de Comunicaciones, en concordancia con el tratamiento de la imagen institucional señalada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, es la dependencia encargada de brindar el soporte necesario a los funcionarios y contratistas para el correcto manejo de la información y la atención de los medios de comunicación.
- El vocero oficial de la entidad ante los medios de comunicación es el secretario (a) Distrital de Ambiente, quien en consenso con la Oficina Asesora de Comunicaciones podrá delegar a algún funcionario o contratista para que atienda solicitudes de los periodistas.
- La única dependencia encargada de preparar y entregar información a los medios de comunicación y periodistas es la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones se asegura de que la comunicación sea inclusiva y accesible para todos los ciudadanos, independientemente de su condición económica, física o lingüística, conforme a los lineamientos de la *Guía de Lenguaje Incluyente* del DASCD.
- Es función exclusiva de los servidores de la Oficina Asesora de Comunicaciones adelantar contactos con periodistas y medios de comunicación para divulgar información o convocarlos a eventos organizados o en los que participe la SDA.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de gestionar las cuentas institucionales de redes sociales. Los mensajes deben cumplir con los lineamientos institucionales de tono, lenguaje y contenido.

Relaciones con los medios de comunicación

La relación de la Secretaría Distrital de Ambiente con los medios de comunicación tiene carácter institucional y está basada en principios de veracidad, libertad, claridad, confianza y oportunidad.

Comunicación con la comunidad

La comunicación con los usuarios y la comunidad en general se da en el ejercicio de los principios de publicidad, cordialidad y transparencia que deben tener los actos de los funcionarios y contratistas, mediante la rendición de cuentas y la emisión de información periódica y oportuna.

Comunicación con los contratistas y/o proveedores externos

La comunicación con los contratistas y proveedores está enmarcada en la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia, mediante la implementación de mecanismos eficaces y la difusión suficiente y oportuna de las necesidades de la entidad, adoptando parámetros de legalidad, conveniencia y economía.

Interacción con los organismos de control

La interacción informativa de la SDA con la Veeduría Distrital, la Contraloría, la Personería, el Concejo de Bogotá y demás entes de control está enmarcada por el respeto e independencia, atendiendo los diferentes requerimientos y presentando en forma oportuna los informes, tanto de carácter obligatorio como los demás que resulten de la gestión adelantada.

Interacción con entidades públicas en general

La interacción con las entidades públicas se realiza en desarrollo de los principios de coordinación, cooperación y apoyo para brindar mejores servicios a la comunidad y hacer uso eficiente, eficaz y efectivo de los recursos del Estado.