

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

SECRETARÍA DISTRITAL  
DE COMUNICACIONES

---

Enero - Septiembre de 2022



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**



# 1.

## MISIÓN

La Secretaría Distrital de Comunicaciones fue creada por disposición del Decreto 0941 de 2016, como resultado del proceso de modernización aplicado a la estructura orgánica y funcional de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, con el objeto de mejorar los procesos y procedimientos, en aras de contribuir al cumplimiento de las metas propuestas en el plan de desarrollo y en los respectivos planes institucionales de acción, con la siguiente misión:

***Garantizar la interacción del distrito de Barranquilla con sus públicos internos y externos en términos de oportunidad y veracidad, generando espacios para el acceso a la información pública, con sujeción a los principios de transparencia, visibilidad y publicidad que rigen los actos de los entes territoriales, promoviendo la confianza ciudadana en la gestión pública.***

# 2.

## FUNCIONES

En el contexto del reciente proceso de modernización institucional, desarrollado mediante Decreto Acordal No. 0801 del 7 de diciembre de 2020, "Por el cual se adopta la estructura orgánica de la Administración Central del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla", la Secretaría Distrital de Comunicaciones y la Oficina de Prensa del despacho del alcalde, tienen a su cargo las siguientes funciones primarias y secundarias:

## SECRETARÍA DISTRITAL DE COMUNICACIONES

FUNCIÓN PRIMARIA	FUNCIONES SECUNDARIAS:
<p>Definir, implementar, ejecutar y evaluar la política pública y estrategias de comunicaciones del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, con sujeción a los principios de participación, transparencia y publicidad, para generar confianza e interlocución con los grupos de interés, en armonía con los propósitos misionales y los compromisos institucionales definidos en el Plan de Desarrollo vigente.</p>	<p>Dirigir la elaboración y ejecución del Plan Distrital de Comunicaciones de conformidad con la normatividad vigente.</p>
	<p>Gestionar y administrar los recursos, canales, herramientas y medios de comunicación institucionales, poniéndolos al servicio del cumplimiento de los propósitos misionales.</p>
	<p>Realizar seguimiento a las metas e indicadores del Plan Distrital de Comunicaciones para garantizar que los contenidos informativos institucionales de interés para los diversos públicos y que sean, expuestos a través de los medios de comunicación masiva social y de las plataformas digitales, cumpla con los principios de publicidad y transparencia de la Administración Distrital.</p>
	<p>Dirigir los procesos de construcción y desarrollo de conceptos creativos para la ejecución de campañas institucionales de promoción, divulgación e información de los programas y proyectos de la administración distrital, conforme a los objetivos del Plan de Desarrollo vigente.</p>
	<p>Realizar investigaciones sectoriales para orientar el desarrollo de las políticas y estrategias de comunicaciones del Distrito de Barranquilla. Implementar mecanismos de monitoreo de medios que permitan establecer indicadores de percepción, alcance e impacto de la comunicación informativa, opinión y conversación pública, sobre la gestión y acciones de gobierno de la administración distrital.</p>
	<p>Gestionar el posicionamiento de la marca ciudad a través del diseño y ejecución de estrategias para promocionar a Barranquilla como ciudad destino y atractiva para la inversión, consolidando su imagen, reputación y prestigio a través de la identificación y priorización de sus atributos diferenciadores y ventajas competitivas.</p>

FUNCIÓN PRIMARIA	FUNCIONES SECUNDARIAS:
	<p>Asesorar a las dependencias distritales en el cumplimiento de la imagen corporativa institucional de conformidad con los lineamientos impartidos por la administración, garantizando unidad de criterio en su aplicación en todas piezas, contenidos y acciones de comunicación.</p>
	<p>Gestionar la correcta presencia de marca de la Alcaldía Distrital de Barranquilla en los diferentes escenarios y espacios donde el alcalde y sus secretarios de despacho realicen presencia institucional, con sujeción a criterios estratégicos de oportunidad y pertinencia que permitan propiciar una adecuada comunicación y un clima de confianza y cercanía con los diversos clientes de la administración distrital.</p>
	<p>Evaluar la política y/o estrategias de comunicaciones del Distrito de Barranquilla, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.</p>
	<p>Gestionar el diseño, publicación periódica, archivo digital y certificación de la Gaceta Distrital, con sujeción al Plan de Desarrollo vigente y los planes, programas y proyectos de comunicación distrital.</p>
	<p>Verificar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en los aspectos de su competencia.</p>
<p>Dirigir las estrategias y/o herramientas que permitan una comunicación de doble vía con los clientes internos, para brindar información orientada a mejorar los procesos internos y a fomentar una cultura organizativa y empoderamiento de los colaboradores con relación a los propósitos y objetivos misionales, con sujeción al Plan de Desarrollo vigente.</p>	<p>Diseñar, implementar y evaluar la política, estrategias y/o herramientas para la comunicación de doble vía con los clientes internos, con sujeción al Plan de Desarrollo vigente y los planes, programas y proyectos de comunicación distrital.</p>
	<p>Ejecutar las estrategias de comunicación interna que integren a los servidores públicos y los mantengan informados y alineados con los objetivos institucionales, fomentando su participación y la cohesión en los equipos de trabajo.</p>

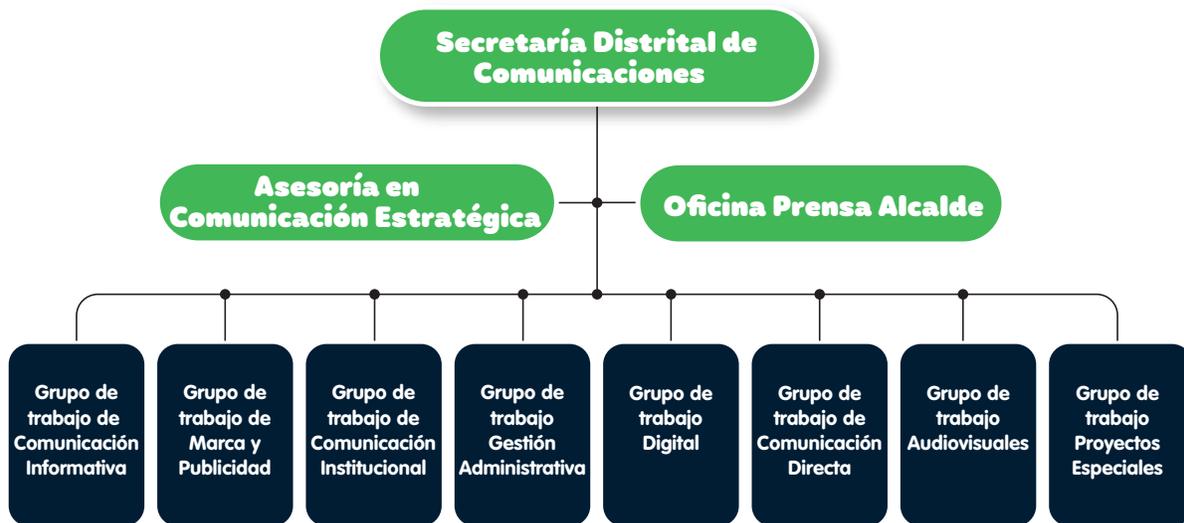
FUNCIÓN PRIMARIA	FUNCIONES SECUNDARIAS:
	<p>Administrar las herramientas de comunicación y los productos comunicacionales diseñados, para mantener un diálogo constante con los clientes internos de la Administración Distrital y crear vínculos entre los miembros de la organización.</p>
<p>Dirigir la generación y publicación de contenidos informativos institucionales de interés para los diversos públicos externos, a través de los medios de comunicación masiva social y de las diferentes plataformas digitales.</p>	<p>Establecer los canales de comunicación con las dependencias distritales para identificar sus necesidades en materia de divulgación y comunicación.</p>
	<p>Definir e implementar la agenda informativa del Distrito de Barranquilla de conformidad con los lineamientos establecidos en la política y estrategias de comunicaciones del Distrito.</p>
	<p>Asesorar a las dependencias de la administración y entidades distritales descentralizadas en el manejo efectivo de la información destinada a los medios de comunicación, plataformas digitales y la opinión pública, coordinando la elaboración de los contenidos y documentos requeridos con esta finalidad.</p>
	<p>Producir contenidos digitales para la operación y mantenimiento de los sitios web, medios sociales y plataformas digitales institucionales, y ejecutar estrategias para el posicionamiento digital de la gestión distrital.</p>

## OFICINA DE PRENSA DEL DESPACHO DEL ALCALDE

FUNCIÓN PRIMARIA	FUNCIONES SECUNDARIAS:
<p>Ejercer labores de comunicación propias del Despacho del alcalde, en el marco de sus competencias, de conformidad con los procesos, procedimientos y la normatividad vigente.</p>	<p>Articular con la Oficina de Protocolo las actividades de la agenda del alcalde que requieran el apoyo de acciones de comunicación e informar lo pertinente a la Secretaría de Comunicaciones, en cumplimiento de lo definido en los procesos y procedimientos.</p>
	<p>Acompañar permanentemente las actividades y eventos con presencia del alcalde de Barranquilla, generando la información para los diferentes grupos de interés, que se difunde a través de la Secretaría de Comunicaciones, de acuerdo con las disposiciones legales y normativas vigentes.</p>
	<p>Mantener informado al alcalde sobre el contenido del material difundido por los distintos medios de comunicación, tanto en el campo de la información como en el de opinión, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.</p>
	<p>Establecer relaciones cercanas con clientes claves de la entidad y coordinar las actividades de relacionamiento de la Secretaría de Comunicaciones con las diferentes partes interesadas, según lo dispuesto en las leyes y reglamentos.</p>

# 3. ESTRUCTURA

En el marco de su órbita funcional y para efectos de cumplir con los indicadores y metas consignados en el Plan de Desarrollo 2020-2023 "Soy Barranquilla", la Secretaría Distrital de Comunicaciones se encuentra actualmente organizada en Grupos Internos de Trabajo, de la siguiente manera:



# 4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN 2022

## Grupo Interno de Trabajo de Comunicación Institucional

El propósito del Grupo Interno de Trabajo de Comunicación Institucional es mantener bien informado al público interno sobre los programas, proyectos y actividades provenientes de todas las dependencias y que sean de interés para los funcionarios de los diversos niveles jerárquicos y contratistas de diversas modalidades vinculados a la Administración. Adicionalmente, es el equipo encargado de gestionar los asuntos institucionales internos y las actividades y compromisos relativos al sistema integrado de gestión.





## **4.1 Gestión desarrollada por el grupo interno de Trabajo de Comunicación Institucional**

### **4.1.1.- Desarrollo de la evaluación de desempeño laboral del 100% del personal a cargo.**

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2022, se han realizado 2 evaluaciones de desempeño laboral del personal adscrito a la Secretaría de Comunicaciones, nombrados en modalidad de carrera administrativa, provisionales y de libre nombramiento y remoción.

La primera evaluación de desempeño se realizó con corte al 31° de enero, que correspondió a la calificación parcial del segundo semestre 2021 y la evaluación definitiva anual 2021-2022.

La segunda evaluación se realizó con corte al 31 de julio, que correspondió a la calificación parcial del primer semestre 2022 -2023.

### **4.1.2.- Identificar los riesgos del proceso de Comunicaciones y establecer los controles correspondientes.**

Los riesgos del proceso fueron identificados y se establecieron los controles correspondientes para la vigencia 2022 en concordancia con la nueva política de administración de riesgos. Cada tres meses se realiza el seguimiento periódico a los controles de los riesgos.

Para tal efecto, avanzamos en la actualización y seguimiento de estos a través de la plataforma institucional Isolution.

### **4.1.3.- Actividades para el sostenimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.**

Cada 3 meses se realiza seguimiento a los sistemas de gestión implementados en la entidad, y se difunde de manera proactiva información relevante relacionada con su desarrollo, resultando así en los siguientes impactos:

#### **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- **Febrero: 2 notas en boletín interno**
- **Marzo: 1 nota en boletín interno.**
- **Abril: Publicación relativa al riesgo psicosocial.**
- **Mayo: 1 publicación de prevención y 1 publicación de estilos de vida saludables.**
- **Junio: 5 publicaciones en redes y 1 noticia audiovisual.**
- **Julio: 3 notas en boletín interno y 6 publicaciones en redes sociales.**
- **Agosto: 3 publicaciones en redes sociales.**
- **Septiembre: 1 nota, 5 publicaciones en redes y 1 nota audiovisual.**

## GESTIÓN AMBIENTAL

- **Marzo:** 1 pieza en redes – Día del Agua.
- **Abril:** 1 pieza del Día de la Tierra, 1 publicación del taller de gestores ambientales.
- **Mayo:** 1 publicación del Día del Reciclaje, 1 publicación de disposición de puntos ecológicos, 1 nota de gestores ambientales.
- **Junio:** 1 publicaciones en redes y 1 nota audiovisual.
- **Julio:** 2 notas en boletín interno, 6 publicaciones en redes y 1 nota audiovisual.
- **Agosto:** 1 publicación en redes.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Abril:** 1 pieza de la Política del Riesgo.
- **Mayo:** 1 nota de renovación de certificaciones de calidad, 1 nota Política del Riesgo.
- **Junio:** 2 publicaciones en redes sociales.
- **Julio:** 2 notas en boletín interno, 2 publicaciones en redes sociales y 1 nota audiovisual.
- **Agosto:** 1 nota en boletín y 1 nota audiovisual.
- **Septiembre:** 1 publicación en redes sociales.

### **4.1.4. Autoevaluación complementaria a los resultados de FURAG II a través de la herramienta de autodiagnóstico recomendada por la Función Pública e implementación de mejoras a partir de los resultados.**

La información correspondiente a la dependencia fue cargada de manera oportuna en el aplicativo dispuesto institucionalmente para tal efecto.

### **4.1.5. Revisión y/o actualización de los procedimientos internos.**

La Secretaría de Comunicaciones mantiene actualizados el 100% de los procedimientos y formatos del proceso en el aplicativo dispuesto por la entidad. Para lograrlo, periódicamente se realiza revisión de los formatos y procedimientos, además de gestionar su publicación en la respectiva herramienta y socializar los cambios entre los servidores distritales.

### **4.1.6. Atención del 100 % de las solicitudes de difusión relativas a la racionalización de trámites, realizadas por las dependencias distritales.**

En el mes de enero se realizó el lanzamiento de la plataforma MiPlan, como herramienta institucional para racionalizar el proceso de reporte de indicadores de gestión. De igual manera, en abril se socializó el procedimiento interno de PQRSD, y en el mismo mes se compartió el directorio de trámites y servicios de la Alcaldía de Barranquilla.

Durante el mes de septiembre se dieron a conocer los cambios en la plataforma GLPI y la manera en que deben registrarse las incidencias en el contexto de la racionalización de este proceso.

#### 4.1.7.- Seguimiento trimestral a los indicadores de proceso relacionados con los sistemas de gestión.

Cada 3 meses se realiza el seguimiento de los indicadores de gestión, los cuales son registrados en la plataforma MiPlan, habilitada para tal fin en la entidad. A la fecha se han realizado 3 informes trimestrales, que dan cuenta de los indicadores del Plan de Acción, Plan de Mejoramiento, y Plan Anticorrupción.

#### 4.1.8.- Actualización y publicación de los instrumentos de gestión de la información pública.

Esta gestión comprende el registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental, así como también las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y determinación de los costos de reproducción de la información.

**En esta materia, durante la vigencia 2022 se han adelantado las siguientes acciones:**

- En el mes de abril se realizó una socialización estratégica del procedimiento interno de PQRS, se compartieron piezas con respuestas a las principales preguntas e inquietudes generadas sobre el procedimiento.
- En mayo se publicó la circular 002 de 2022 con el directorio de trámites y servicios.
- En el mes de junio se socializaron las actualizaciones de las tablas de retención documental, reiterando que aplican para documentos físicos y electrónicos y su importancia en:
  - ✓ **Control de la producción documental.**
  - ✓ **Clasificación y organización de la información.**
  - ✓ **Tiempos de conservación y disposición final.**

**CONOCE LA ACTUALIZACIÓN DE  
LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
(TRD) V3**

En 2020 se modernizó administrativamente la Alcaldía de Barranquilla, por lo que fue necesario realizar la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) V3.  
TRD aprobados por el Comité de Gestión y Desarrollo.

**Recuerda que las Tablas de Retención Documental (TRD) aplican para documentos físicos y electrónicos y nos apoyan en:**

- Control de la producción documental.
- Clasificación de la información.
- Organización de la información.
- Tiempos de conservación y disposición final.

Para conocer más información, te invitamos a acceder aquí.

## 4.1.9.- Implementar estrategias de comunicación para promover un crecimiento del 10 % de la comunidad virtual en las plataformas digitales internas.

Para lograr este objetivo se estructuró una estrategia digital para las redes sociales internas durante el periodo en vigencia, donde sobresalen como principales acciones estratégicas:

- Estructuración de diferentes formatos de productos digitales.
- Solicitud de verificación de cuentas.
- Creación de historias destacadas dentro del perfil.
- Más productos audiovisuales y menos piezas fijas y fotos.

Esto ha permitido el crecimiento de seguidores en redes sociales a 30 de septiembre, de la siguiente manera:



Lo que equivale a un crecimiento en valor porcentual en

**IG de 5.9 %    FB de 5.95 %    TW de 7.52 %**



#### 4.1.10.-Gestión de la operación del Bot institucional para atender el diligenciamiento de dos (2) trámites internos.

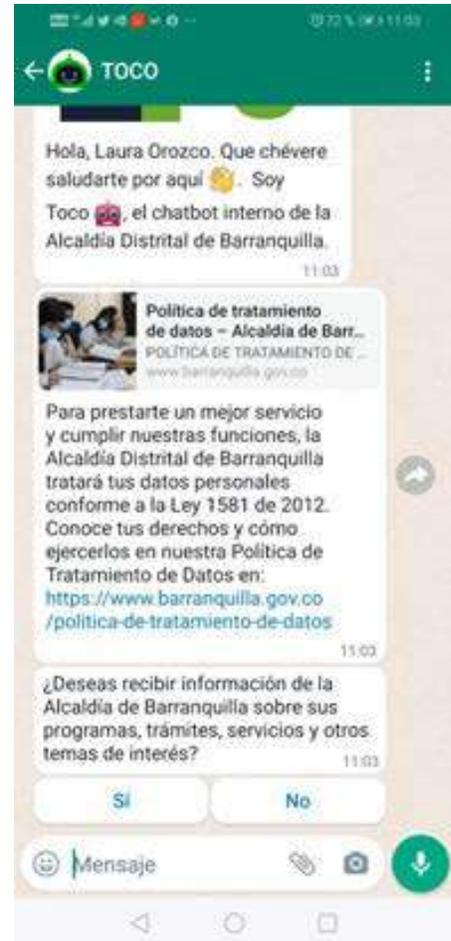
Para efectos de lograr una evolución en la operación del Bot interno, que permitiera pasar de la gestión de información a la atención de trámites internos, se realizó un inventario inicial de trámites susceptibles de integrar, priorizándose dos (2) que se encuentran en configuración para integración.

A la fecha se han realizado ajustes y actualizaciones al chat interno, tales como inclusión en el menú desplegable de la Ley de Protección de Datos y ajuste del flujo conversacional para hacerlo mucho más dinámico.

#### 4.1.11.- Mantenimiento de canales de comunicación e información con los servidores de la Alcaldía de Barranquilla, consolidando la publicación anual de veinticuatro (24) boletines internos, la ejecución de diecisiete (17) campañas internas y la producción de cuarenta (40) piezas de comunicación audiovisual.

Periódicamente se realiza la conceptualización y estructuración de contenidos diseñados para diferentes canales, con el fin de mantener al público interno informado.

Durante el período comprendido entre enero y septiembre, se han producido 18 boletines, 14 campañas internas y 36 TC3, distribuidos así:



### ✓ Boletín Todos Contamos: (18)

- Enero: edición N° 1.
- Febrero: edición N° 2 y edición N° 3.
- Marzo: edición N° 4 y edición N° 5.
- Abril: edición N° 6 y edición N° 7.
- Mayo: edición N° 8 y edición N° 9.
- Junio: edición N° 10 y edición N° 11.
- Julio: edición N° 12, edición N° 13 y edición N° 14.
- Agosto: edición N° 15 y edición N° 16.
- Septiembre: edición N° 17 y edición N° 18.



### ✓ Campañas internas: (14)

- Enero: 12 del 22
- Febrero: Sistemas Integrados de Gestión.
- Marzo: 'Soy Carnaval', Controlito.
- Abril: Barranquilla Bqana, Soy Digital, Hablemos.
- Junio: Servidores Públicos.
- Julio: Control Interno, Rumbo Fijo.
- Agosto: Rendición de Cuentas.
- Septiembre: Más amigos, Mi Semana Saludable, Semana de la Integridad.



### ✓ Te Contamos 3: (36)

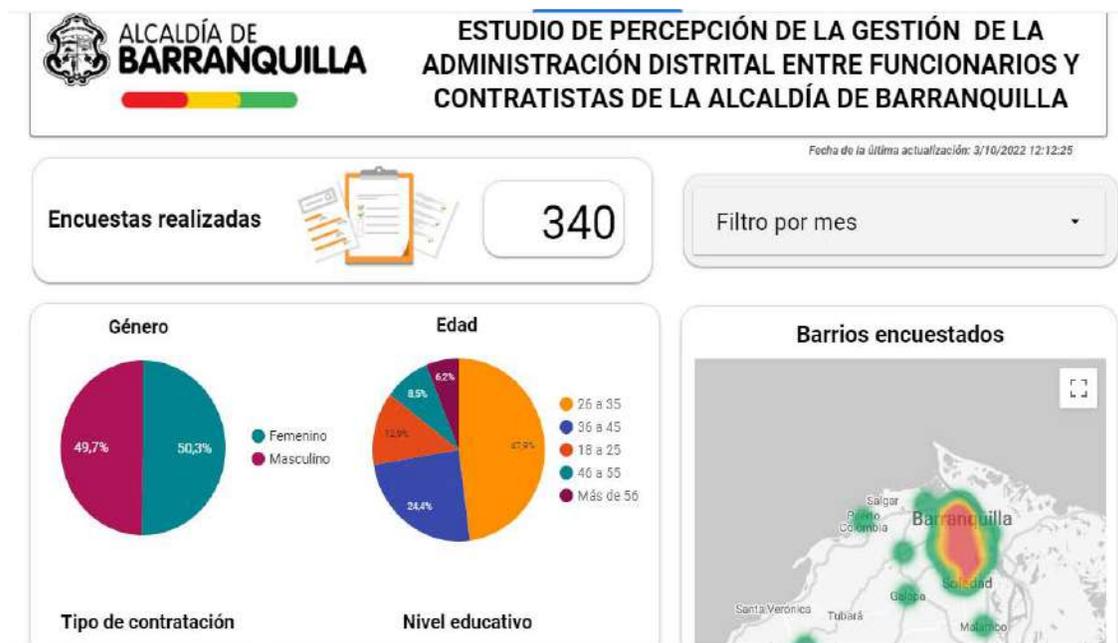
- |                                   |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| • 1. Enero 21 Alejandra Sánchez   | • 20. Junio 10 Laura Orozco           |
| • 2. Enero 28 Rosangelica Ariza   | • 21. Junio 17 Alejandra Sánchez      |
| • 3. Febrero 4 Olga Redondo       | • 22. Junio 24 Daniel Gómez           |
| • 4. Febrero 11 Angelica Martínez | • 23. Julio 1 Cheryl Rueda            |
| • 5. Febrero 18 Daniel Piraquive  | • 24. Julio 8 Alfredo Labastidas      |
| • 6. Febrero 25 Laura Orozco      | • 25. Julio 15 Ruth Ballestas         |
| • 7. Marzo 4 Andrea Montero       | • 26. Julio 22 Daryluz Sierra         |
| • 8. Marzo 11 Gloria Herrera      | • 27. Julio 29 Martin Molina          |
| • 9. Marzo 18 Franchesca Cárdenas | • 28. Agosto 5 Lorena Bayona          |
| • 10. Marzo 25 Rosangelica Ariza  | • 29. Agosto 12 Lorena Méndez         |
| • 11. Abril 1 Robert Barraza      | • 30. Agosto 19 Janny Beltrán         |
| • 12. Abril 8 Aurora Durán        | • 31. Agosto 26 Alejandra Cardona     |
| • 13. Abril 22 Idanis Duarte      | • 32. Septiembre 2 Pedro de la Puente |
| • 14. Abril 29 Daniela Vasallo    | • 33. Septiembre 9 Daniel Piraquive   |
| • 15. Mayo 6 Nelson Rodelo        | • 34. Septiembre 16 Shadia Saad       |
| • 16. Mayo 13 Karen Niebles       | • 35. Septiembre 23 Alison Pacheco    |
| • 17. Mayo 20 Angie Zarate        | • 36. Septiembre 30 Héctor Serrano    |
| • 18. Mayo 27 Eliana Ramos        |                                       |
| • 19. Junio 3 Daniel Piraquive    |                                       |

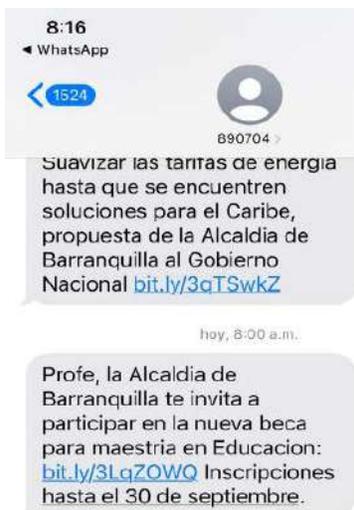


## 4.1.12.- Ejecución de acciones orientadas a fortalecer la visibilización y apropiación de la comunicación interna entre los servidores de los niveles directivos y asesor del distrito de Barranquilla.

Con el apoyo del equipo de Comunicación Directa se diseñó una encuesta con 4 preguntas de interés y otras 4 de caracterización, para determinar la percepción de la gestión de la administración Distrital entre funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Barranquilla.

La encuesta se aplica diariamente vía telefónica, a una base de datos de 2095 servidores, y a partir de sus resultados se realizan los toques (acciones de comunicación) con diversos mensajes a los servidores.





### 4.1.13.- Implementación de una (1) estrategia de comunicación para mejorar el relacionamiento con los docentes y la participación de la comunidad educativa en el desarrollo de las estrategias de comunicación institucional.

En el mes de agosto se aplicó un instrumento diagnóstico para identificar las necesidades de comunicación de los docentes y directivos, y a partir de esos resultados se han encaminado las acciones de comunicación para ofrecer respuesta a las necesidades identificadas.

Como resultado, durante el período de enero a septiembre se han realizado cuarenta y cuatro (44) toques a docentes.



### 4.1.14.- Implementación de un (1) sistema de comunicación onmicanal que permita un diálogo permanente del alcalde con los colaboradores y los ciudadanos.

A través del chatbot **Toco** se aplicó una encuesta a funcionarios para conocer los temas de su interés para mantener un diálogo con el alcalde, y a partir de esta información se diseñó un menú interno que fue incluido en el flujo conversacional del chatbot.

Para que los servidores puedan dirigirse directamente al WhatsApp del alcalde, deben ingresar la frase clave 'Soy Alcaldía', para posteriormente participar con un comentario, pregunta, felicitación o queja. A la fecha se han recibido 43 comentarios por ese canal, los cuales han sido respondidos con la mayor brevedad.

### 4.1.15.- Fortalecimiento de las competencias comunicativas en públicos objetivos específicos.

Para cumplir con este propósito, con corte al 30 de septiembre de 2022 se han ejecutado las siguientes acciones:

- **Quince (15) jornadas de formación con funcionarios de primer nivel de la Alcaldía de Barranquilla, enfatizando el entrenamiento en manejo de medios, vocería y coaching institucional a secretarios, gerentes, jefes de oficinas.**
- **Dos (2) jornadas de formación con funcionarios de los niveles técnicos y profesional.**

A la fecha se han realizado dos (2) jornadas para capacitar y entrenar a los responsables de comunicaciones en temas estratégicos y de gestión administrativa y normativa.

De igual manera, se realizaron un total de ocho (8) jornadas para funcionarios emprendedores en temas como fuentes de financiación, innovación, marketing digital y fotografía.



## 4.2. Gestión desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicación Informativa:



En el periodo enero-septiembre de 2022, la Secretaría Distrital de Comunicaciones de la Alcaldía de Barranquilla ha venido cumpliendo su misión de acompañar y visibilizar la gestión diaria de las diferentes secretarías y dependencias de la Administración Distrital, con una labor de Comunicación Informativa, desde la cual generamos la información necesaria para la difusión y socialización permanente de los planes, programas, proyectos y eventos del Distrito de Barranquilla, asegurando además su proyección y presencia mediática.

Este es un ejercicio basado en la generación de la transparencia para garantizar la participación ciudadana y el control social en las decisiones de la gestión institucional, a través del suministro de información, de su difusión o divulgación, pero también de la interlocución directa con los ciudadanos, usuarios, organizaciones sociales, proveedores y grupos de interés.

Esta misión es hoy en día mucho más importante si tenemos en cuenta que desde el ejercicio de gobierno, ya no solo necesitamos interactuar con los medios de comunicación tradicionales, sino con una red cada día más amplia de canales digitales en los cuales cada ciudadano toma la palabra a cada instante en múltiples redes sociales desde sus teléfonos móviles y dispositivos electrónicos.

Según el comportamiento mostrado por las acciones de monitoreo de prensa que realizamos, la generación de contenidos se replica en los medios, lo que indica que diariamente los ciudadanos conocen de primera mano cómo está actuando la Administración Distrital.

En cumplimiento de las actividades inherentes a la gestión administrativa consignadas en el Plan de Acción de la vigencia 2022, los avances con corte al 30 de septiembre de 2022 son las siguientes:

#### **4.2.1.- Dimensión: Gestión con Valores para Resultados**

Esta dimensión se ejecuta a través de tres políticas: **Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; servicio al ciudadano y racionalización de trámites.**

**En la política de racionalización de trámites,** sobre la directriz de adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas, desde el Grupo Interno de Trabajo Comunicación Informativa hemos comunicado a través de boletines de prensa a los ciudadanos los avances físicos y digitales que ha dispuesto la Administración para atender a la comunidad y resolver los trámites que realizan en la entidad haciendo uso de las distintas plataformas. Muestra de ello son las siguientes publicaciones relacionadas:

### Boletín de prensa:

Barranquilla, 5 de agosto de 2022. [Ver en su navegador](#)



**413-22**

#### Nueva sede del Sisbén acerca a los barranquilleros a la oferta social del Distrito

- Se atenderán cerca de 1.200 personas diariamente para resolver dudas y agilizar los procesos de validación.
- Ciudadanos pueden llegar a la nueva sede en Transmetro.

Para brindar un mejor servicio y optimizar la oferta institucional a los barranquilleros, el alcalde Jaime Pumarejo Helms inauguró este viernes la nueva sede del Sisbén Norte-Centro Histórico, ubicada en la calle Murillo entre carreras 44 y 45, donde se podrán atender diariamente a cerca de 1.200 ciudadanos en temas de seguridad social.

En compañía de la directora de Desarrollo Social y subdirectora del Departamento Nacional de Planeación, Laura Pabón; la secretaria de Planeación Distrital, Diana Mantilla, y el gerente de Ciudad, Juan Manuel Alvarado, el mandatario distrital destacó que el nuevo espacio también permitirá agilizar los procesos de atención en la redefinición del Sisbén IV.

Barranquilla, 10 de mayo de 2022. [Ver en su navegador](#)



**264-22**

#### Ahora en Barranquilla se paga más fácil el impuesto predial desde WhatsApp, Telegram o Facebook

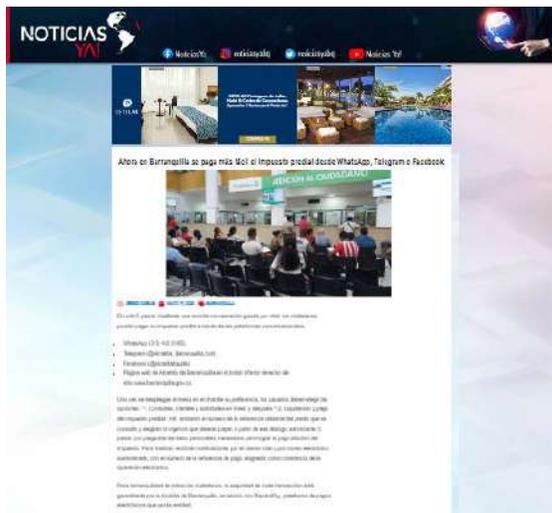
A cualquier hora, y desde cualquier lugar, ponerse al día con el pago del impuesto predial es muy fácil y seguro, utilizando el Chatbot ALBA desde un teléfono móvil o dispositivos electrónicos con acceso a internet.

En solo 5 pasos, mediante una sencilla conversación guiada por chat, los ciudadanos podrán pagar su impuesto predial a través de las plataformas conversacionales:

- WhatsApp (310 442 0195).
- Telegram (@Alcaldia\_Barranquilla\_bot)
- Facebook (@alcaldiabarranquilla)
- Página web de Alcaldía de Barranquilla en el botón inferior derecho del sitio [www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co)

Una vez se despliegue el menú en el chat de su preferencia, los usuarios deben elegir las opciones "1. Consultas, trámites y solicitudes en línea" y después "12. Liquidación y pago del impuesto predial". Allí, anotarán el

### Algunos medios que publicaron:



NOTICIAS VU

Ahora en Barranquilla se paga más fácil el impuesto predial desde WhatsApp, Telegram o Facebook

El chatbot ALBA permite a los ciudadanos pagar el impuesto predial a través de WhatsApp, Telegram o Facebook.

Una vez se despliegue el menú en el chat de su preferencia, los usuarios deben elegir las opciones "1. Consultas, trámites y solicitudes en línea" y después "12. Liquidación y pago del impuesto predial". Allí, anotarán el número de identificación y el número de la propiedad a pagar.



El Espectador

Ahora en Barranquilla se paga más fácil el impuesto predial desde WhatsApp, Telegram o Facebook

A cualquier hora, y desde cualquier lugar, ponerse al día con el pago del impuesto predial es muy fácil y seguro, utilizando el Chatbot ALBA desde un teléfono móvil o dispositivos electrónicos con acceso a internet.

En solo 5 pasos, mediante una sencilla conversación guiada por chat, los ciudadanos podrán pagar su impuesto predial a través de las plataformas conversacionales:



LA LIBERTAD

Nueva sede del Sisbén acerca a los barranquilleros a la oferta social del Distrito

El alcalde Jaime Pumarejo Helms inauguró este viernes la nueva sede del Sisbén Norte-Centro Histórico, ubicada en la calle Murillo entre carreras 44 y 45, donde se podrán atender diariamente a cerca de 1.200 ciudadanos en temas de seguridad social.



VIVE LA NOTICIA

Nueva sede del Sisbén acerca a los barranquilleros a la oferta social del Distrito

El alcalde Jaime Pumarejo Helms inauguró este viernes la nueva sede del Sisbén Norte-Centro Histórico, ubicada en la calle Murillo entre carreras 44 y 45, donde se podrán atender diariamente a cerca de 1.200 ciudadanos en temas de seguridad social.

## 4.2.2. Dimensión: Información y Comunicación

Esta dimensión se ejecuta a través de la **Política de Transparencia y Acceso a la Información y lucha contra la corrupción.**

Desde esta política Transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción estamos implementando cinco directrices puntuales, orientadas a gestionar acciones e iniciativas de comunicación que coadyuven al éxito de la gestión distrital de gobierno en materia de vacunación y lucha contra el COVID-19; promocionar a Barranquilla en los ámbitos nacional y global, como una biodiversidad equitativa, conectada, atractiva y próspera, comprometida con la salvaguarda de su patrimonio histórico y arquitectónico; fortalecer la asertividad mediada de la Comunicación Institucional; fortalecer la asertividad no mediada de la Comunicación Institucional y por último el fortalecer las competencias comunicativas en públicos objetivos específicos

Para darle cumplimiento a esta política, a corte 30 de septiembre de 2022, la Secretaría de Comunicaciones, por intermedio del Grupo Interno de Trabajo Comunicación Informativa, ha adelantado las siguientes acciones con relación a la **publicación y difusión de contenidos** que coadyuven al éxito de la gestión distrital de gobierno en materia de vacunación y lucha contra el COVID-19 con 37 boletines de prensa emitidos solo de estos temas coyunturales.

Mientras que para la directriz de **promocionar a Barranquilla en los ámbitos nacional y global**, como una biodiversidad equitativa, conectada, atractiva y próspera, comprometida con la salvaguarda de su patrimonio histórico y arquitectónico, hemos avanzado en la meta propuesta con la producción de **9 artículos** en lo que va corrido del año para su publicación en medios especializados, nacionales o internacionales, con el objetivo de posicionar a Barranquilla como una capital competitiva y generadora de grandes oportunidades económicas y sociales para sus habitantes, visitantes e inversionistas. Estos se han distribuido de manera general o de forma exclusiva para un medio en particular.



## Algunos de estos artículos son:

- Alcalde de Barranquilla expuso proyectos portuarios en Róterdam. <https://www.valoranalitik.com/2022/04/12/alcalde-pumarejo-expuso-proyectos-portuarios-roterdam/>
- Ecoparque Ciénaga de Mallorquín, una nueva cara para la ciudad de Barranquilla <https://www.larepublica.co/especiales/el-poder-del-caribe-2022/ecoparque-cienaga-de-mallorquin-una-nueva-cara-para-barranquilla-3369955>



- Barranquilla más allá del Carnaval



Asimismo, trabajamos para fortalecer la asertividad mediada de la Comunicación Institucional por medio de **publicaciones mensuales en medios, nacionales o internacionales**, para apoyar la visibilidad de la gestión de gobierno distrital. A la fecha se han gestionado **9 productos** de esta meta que nos hemos propuesto en el 2022.

Temas de interés general y con perfil o proyección de impacto nacional han sido algunos de los que destacamos a continuación:

*'Adoptar es Salvar,' campaña distrital que busca hogares responsables para animales en condición de calle. Publicado en El Universal: <https://www.eluniversal.com.co/regional/atlantico/buscan-hogares-responsables-para-animales-en-condicion-de-calle-be6622892>*

*Con primer parque eólico costa afuera de LATAM, Barranquilla se consolida como líder en transición energética. Publicado en El Espectador: <https://www.elespectador.com/ambiente/colombia-ya-tiene-hoja-de-ruta-sobre-energia-eolica-costa-afuera/>*

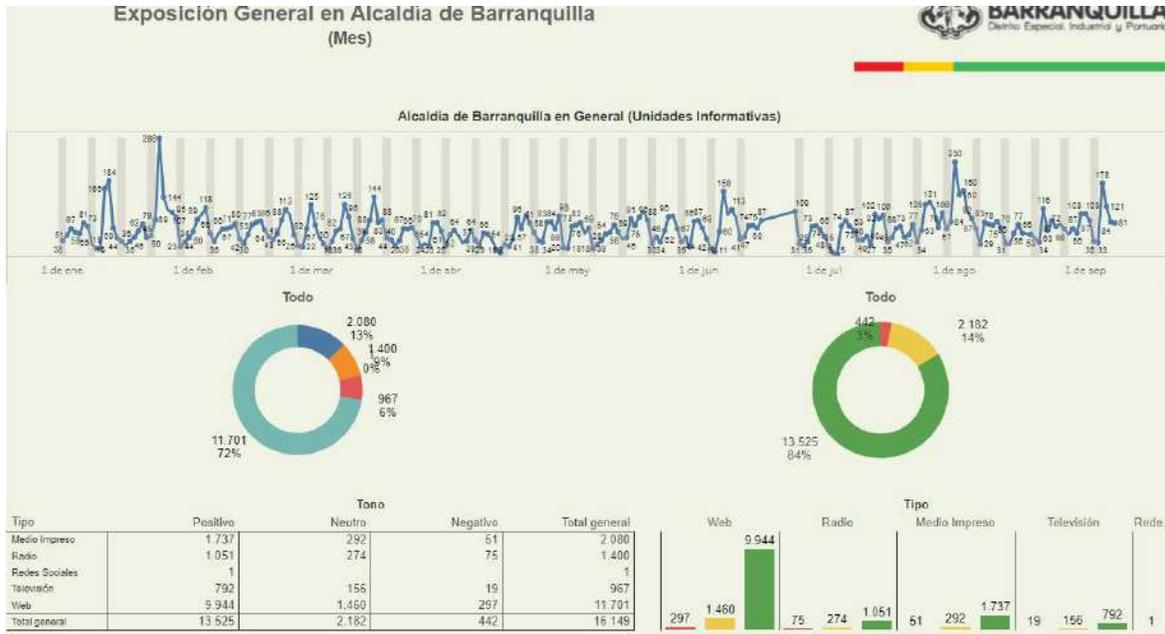
**"Altas tarifas de energía generan pobreza, por eso el Estado debe intervenir": alcalde Pumarejo. Publicado en Semana: [https://www.semana.com/semana-tv/vicky-en-semana/articulo/por-que-es-tan-alto-el-costo-de-la-energia-en-la-costa-jaime-pumarejo-responde/202255/?utm\\_term=Autofeed&utm\\_campaign=Echobox&utm\\_medium=Social&utm\\_source=Twitter#Echobox=1662570536](https://www.semana.com/semana-tv/vicky-en-semana/articulo/por-que-es-tan-alto-el-costo-de-la-energia-en-la-costa-jaime-pumarejo-responde/202255/?utm_term=Autofeed&utm_campaign=Echobox&utm_medium=Social&utm_source=Twitter#Echobox=1662570536)**

Dentro de esta misma directriz, la Secretaría de Comunicaciones **ha elaborado y enviado 539 boletines de prensa** a medios de comunicación, en desarrollo de la agenda informativa del Distrito de Barranquilla.

Teniendo en cuenta la gran importancia de saber qué están pensando los barranquilleros y qué están publicando los medios de comunicación, el grupo de trabajo de Comunicación Informativa desarrolla, en el marco de las metas propuestas para lograr esta asertividad mediada de la comunicación, **gestionó del monitoreo de las publicaciones** relativas a la agenda informativa distrital en los medios, a través de **38** informes semanales de seguimiento, en el período enero-septiembre de 2022.

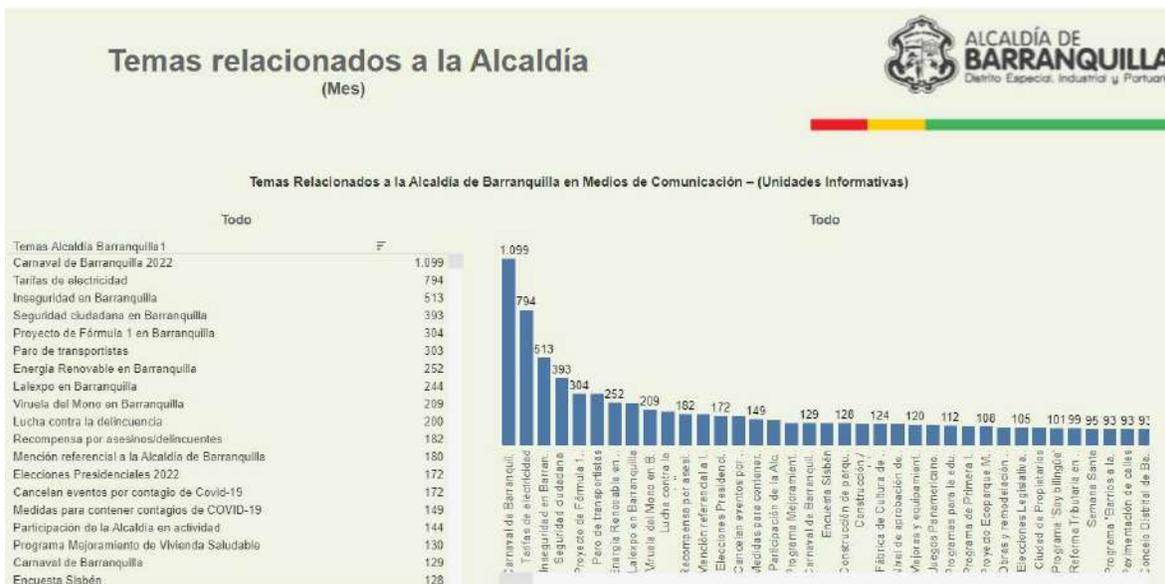
Estos informes nos permiten medir el impacto que logran los contenidos emitidos por el Distrito en los medios de comunicación: periódicos, radio, televisión, portales web y medios digitales, donde constantemente se refleja la información distrital, a través de las distintas vocerías de la Administración y el comportamiento mediático de nuestra institución.

Entre el 1 de enero y el 30 de septiembre los números nos sugieren un aproximado de impacto en medios de más de **16.100 unidades informativas** en medios de comunicación.



Esta gráfica nos permite detallar que mensualmente la presencia en medios de la gestión distrital tiene un rango de menciones entre 1.500 y 2.400 unidades informativas en los diferentes canales de comunicación a nivel local, regional y nacional.

De igual forma, estos monitoreos nos permiten medir el ranquin de temas que son más replicados en los medios, lo que nos indica cuáles son las informaciones de mayor interés ciudadano. Así se puede evidenciar en las siguientes gráficas que se anexan



Para mejorar la asertividad no mediada de la Comunicación Institucional, la Secretaría de Comunicaciones creó un **producto impreso dirigido a las comunidades** de Barranquilla. Se analizaron las necesidades y el perfil del producto de comunicación, a partir de las cuales, a la fecha, se han diseñado y publicado **3 productos** correspondientes a los barrios de La Ciudadela y La Sierrita y un especial de la Rendición de Cuentas 2021.

Para determinar el público objetivo y alcance, de común acuerdo con la Secretaría Distrital de Planeación se definieron los sectores residenciales donde ya se ha aplicado el Plan de Acción Barrial a fin de darle a conocer a esas comunidades, ya visitadas, cómo fue la gestión distrital focalizada según las características y necesidades de su barrio.

Estas son algunas de las portadas de las ediciones publicadas:



En la dimensión Información y Comunicación, que se ejecuta a través de la **Política de Transparencia y Acceso a la Información y lucha contra la corrupción**, se convoca de manera regular la asistencia de periodistas de medios locales y nacionales, de manera presencial o virtual, para asegurar la divulgación masiva y la visibilización de los avances del Plan Distrital de Desarrollo.

En el período enero-septiembre se hicieron 90 convocatorias de prensa para el cubrimiento de eventos, actividades o anuncios distritales.

La convocatoria a periodistas está a cargo de la Oficina de Prensa Despacho del Alcalde, ya sea vía WhatsApp o vía telefónica, según el tipo de evento y las instrucciones del alcalde.

Finalmente, para apoyar el fortalecimiento de las competencias comunicativas en públicos objetivos específicos, una de las metas trazadas en esta dimensión **fue desarrollar 2 jornadas de formación con jóvenes voluntarios** de las localidades para la elaboración del periódico comunitario. De este ejercicio tuvimos una buena respuesta de estos públicos, por lo cual el indicador se cumplió, y por petición de los mismos participantes se adicionaron 2 jornadas complementarias que enriquecieron el ciclo formativo con temas que generaron interés en los jóvenes, teniendo como resultado **4 jornadas formativas** con este grupo poblacional.



## 4.3 Gestión desarrollada por el grupo interno de Trabajo de Comunicación Digital:



El propósito del Grupo Interno de Trabajo digital es establecer una comunicación dinámica y relevante en múltiples plataformas y formatos para informar, amplificar y posicionar la gestión de la Alcaldía de Barranquilla. Es un trabajo de permanente articulación entre los mensajes que se busca posicionar con las actuales tendencias digitales.

Es importante anotar que estos ambientes digitales son cada vez más relevantes para estrechar lazos con la ciudadanía. De acuerdo con estudios de consumo revelados este año por la firma Branch, hay 41.8 millones de usuarios de redes sociales en Colombia, cifra cercana al 81% de la población. Otro dato significativo es que, frente al periodo anterior, los usuarios de redes han aumentado en 2.8 millones, es decir, 7.2%.

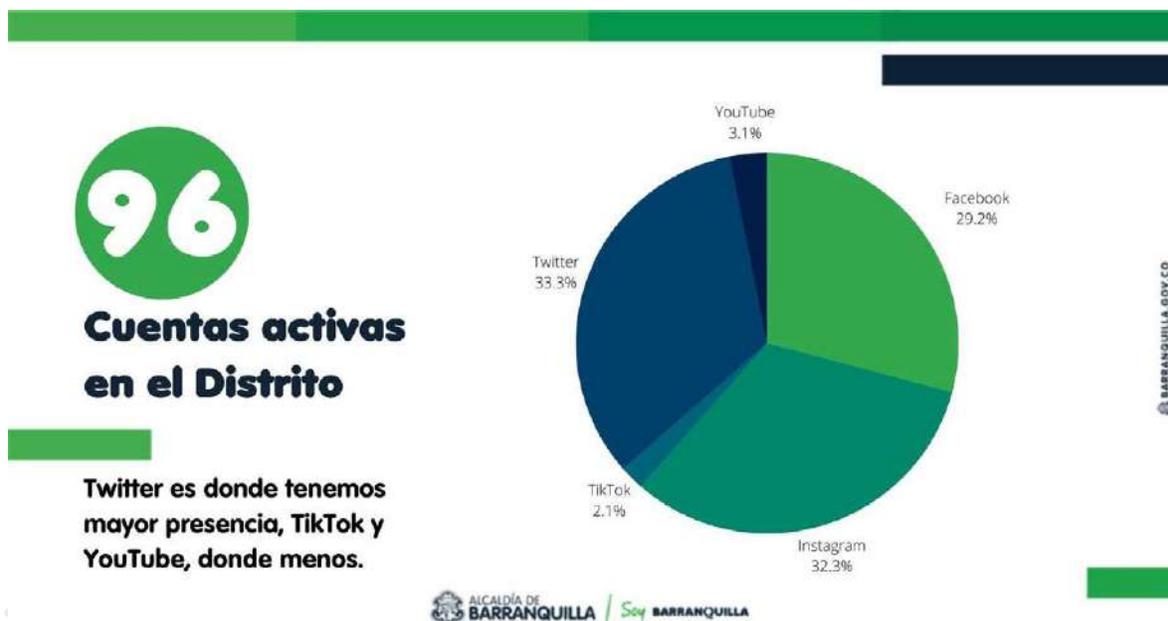
Es claro que el equipo de tarea digital del Distrito toma en cuenta estas tendencias para redefinir año tras año sus prioridades de trabajo. Por lo anterior, describiremos la dinámica de trabajo desarrollada en lo corrido del 2022 para conectar con las audiencias objetivo.

Con corte al 30 de septiembre de 2020, este grupo de trabajo ha ejecutado las siguientes acciones:

### 4.3.1.- Diagnóstico

Para determinar la presencia del Distrito en redes y definir en qué canales requerimos acciones de fortalecimiento y refuerzo, realizamos un monitoreo específico al año para hacer seguimiento a la dinámica de las cuentas institucionales abiertas en redes sociales.

Este informe determinó que se encuentran activas 96 cuentas de redes sociales asociadas al Distrito (secretarías, gerencias, oficinas y entidades descentralizadas), de las cuales la mayoría están en Twitter, como se observa en la siguiente gráfica:



Este diagnóstico también mostró la necesidad de impulsar cuentas que en el momento tienen oportunidades de mejora en su gestión, así como de recoger algunas inactivas que no están brindando información. Actualmente se está trabajando sobre ese plan de recomendaciones para tomar acciones oportunas.

### 4.3.2.- Acciones de formación en Comunicación Digital

Una de las actividades más relevantes para avanzar en la gestión de asesoría al conjunto de cuentas distritales es la actualización permanente de los equipos digitales con los que se debe interactuar, no solo para la gestión de las redes sociales sino también para los respectivos sitios web. A la fecha se han realizado 8 jornadas de capacitación, que abarcaron los siguientes temas:

#### **Temario de capacitaciones en manejo de redes:**

- **10 reglas de los community managers del Distrito**
- **Redacción de copy**
- **Variables para tener en cuenta al publicar**
- **Recomendaciones generales para Twitter**
- **Recomendaciones generales para Facebook**
- **Recomendaciones generales para Instagram**
- **Elaboración de piezas de redes**
- **Caja de herramientas digital**

#### **Temario de las capacitaciones para web:**

- **Requerimientos Legales**
- **Cómo subir una noticia - boletín de forma correcta**
- **Cómo subir un documento (resoluciones, decretos, gacetas, entre otros)**
- **Cómo subir un banner/campaña**
- **Cómo hacer cambios directos en el micrositio de la dependencia**
- **Lenguaje Claro**

### 4.3.3.- Gestión institucional de redes sociales

Es importante precisar el trabajo que se ha adelantado internamente para el posicionamiento de las plataformas digitales existentes. Estas son las cuentas institucionales que la Secretaría Comunicaciones gestiona actualmente:

Canal	Facebook	Instagram	TikTok	Twitter	YouTube
Alcaldía de Barranquilla	X	X	X	X	X
Alcalde Jaime Pumarejo	X	X	X	X	
Ven Vive Barranquilla	X	X	X		

Una de las metas trazadas para este año es incrementar el porcentaje de interacción en 20 % en las plataformas digitales institucionales, a través de contenidos disruptivos y dinámicos para informar más eficazmente al ciudadano. A la fecha reportamos un 75% de cumplimiento de dicho objetivo, evidenciado en un aumento del 15% en este indicador entre enero y septiembre de 2022.

¿Cómo lo hemos logrado? La estrategia consiste en fortalecer a diario la conversación digital y aprovechar las herramientas ofrecidas por las redes sociales en la ejecución de las iniciativas de divulgación de productos, servicios, noticias y logros del Distrito.

Para el 2022 el algoritmo de Instagram, una de las redes sociales más consumidas en Barranquilla, nos lleva a priorizar el video vertical y de corta duración, adaptado al formato 'reels', que nos asegura mayores visualizaciones e interacciones.

Teniendo en cuenta esas tendencias que marca la industria, se crearon nuevas secciones digitales en las cuentas institucionales, a saber:

**Te explicamos**

**#DescubreBaq**

**#Con70k**

**#ComoLoVioGoogle**

**Hitos mensuales y semestrales**



<https://www.instagram.com/p/CfaGRYOJ7i2/>



<https://www.instagram.com/p/CemxkgcjWYY/>



<https://www.instagram.com/p/CbP7N9NjsPr/>



[https://www.instagram.com/p/CeFQ5JWj\\_rk/](https://www.instagram.com/p/CeFQ5JWj_rk/)



<https://www.instagram.com/p/Cf9AWlr8OI/>



Así mismo, detectamos la necesidad de un producto para Instagram (aunque amigable a varias plataformas) que permitiera explicar temas complejos de manera más sencilla y dinámica. Lo desarrollamos con una presentadora del grupo de trabajo, quien entrega en cada emisión una explicación que se dinamiza con cortes rápidos de edición.

A la fecha se han realizado y publicado 15 capítulos de este formato sobre diversos temas prioritarios para la ciudadanía, tales como estado de las vías, descuentos en impuestos, tarifas de energía, ecoparque Ciénaga de Mallorquín y Sisbén. La respuesta de nuestras audiencias ha sido positiva, registrándose en promedio más de 47.000 reproducciones por episodio, 86.000 personas alcanzadas y cerca de 1.700 me gusta.

Los resultados conseguidos en una sola plataforma (Instagram, en este caso), nos condujeron al análisis interno de cómo fortalecer nuestra presencia en otras, específicamente Facebook, que es la segunda red social más consumida en Colombia (solo superada por WhatsApp). Para ello, hemos venido diagnosticando la gestión actual e identificado soluciones para hacerla más oportuna, pertinente y registrar más interacciones y reconocimiento de nuestras audiencias.

Actualmente ya se encuentra activo el producto 'Entérate Barranquilla', que invita a expertos para conversar en vivo sobre diversos temas de interés de los barranquilleros. A la fecha se han realizado 8 de las 10 emisiones proyectadas para el año, conectando a más de 1.000 ciudadanos y logrando más de 10.000 reproducciones.

Adicionalmente, el equipo de trabajo digital se encuentra trabajando en los siguientes ejes temáticos:

- **Recuerdos de Barranquilla - Apelamos a la nostalgia para conectar y aprovechamos las interacciones para compartir cambios positivos que se han logrado con la gestión distrital.**
- **#HistoriasDeBarrio - Resaltamos testimonios de los vecinos en los barrios de las diferentes localidades.**
- **EDA y Universidad al Barrio - A través de estos espacios sus beneficiarios comparten sus experiencias y proyectos de vida.**
- **Obras en los barrios - Destacamos las obras que gestiona el Distrito en los entornos barriales y también pequeñas intervenciones que hacen la diferencia.**
- **Preguntas de Google - Respondemos las preguntas más buscadas en Google sobre proyectos y temas de ciudad.**
- **Postales impactantes de las obras en marcha.**

#### **4.3.4.- Resultados de la gestión digital.**

El grupo de trabajo digital ha liderado diversas estrategias y acciones a través de las redes de la Alcaldía, orientadas a lograr un crecimiento sostenido de las audiencias y un mayor reconocimiento de la gestión digital, enfatizando en los siguientes aspectos:

- **Priorizar el formato de Reels y TikTok en el desarrollo de contenidos digitales.**
- **Fomentar la conversación digital a través de activación de encuestas, trivias y respuesta a preguntas.**
- **Crear contenido informativo de la oferta de productos y servicios del distrito (Ej: Cómo lo Hago <https://www.instagram.com/p/CfpD1z3JsWq/>).**
- **Hacer constante seguimiento a tendencias, contenidos virales y conversación digitales para ofrecer contenido relevante e innovador.**

**Consolidado del porcentaje de crecimiento de seguidores en las redes institucionales a septiembre 30 de 2022:**

#### Facebook

Interacciones	Seguidores nuevos	Reproducciones
410.662	17.789	5.385.234

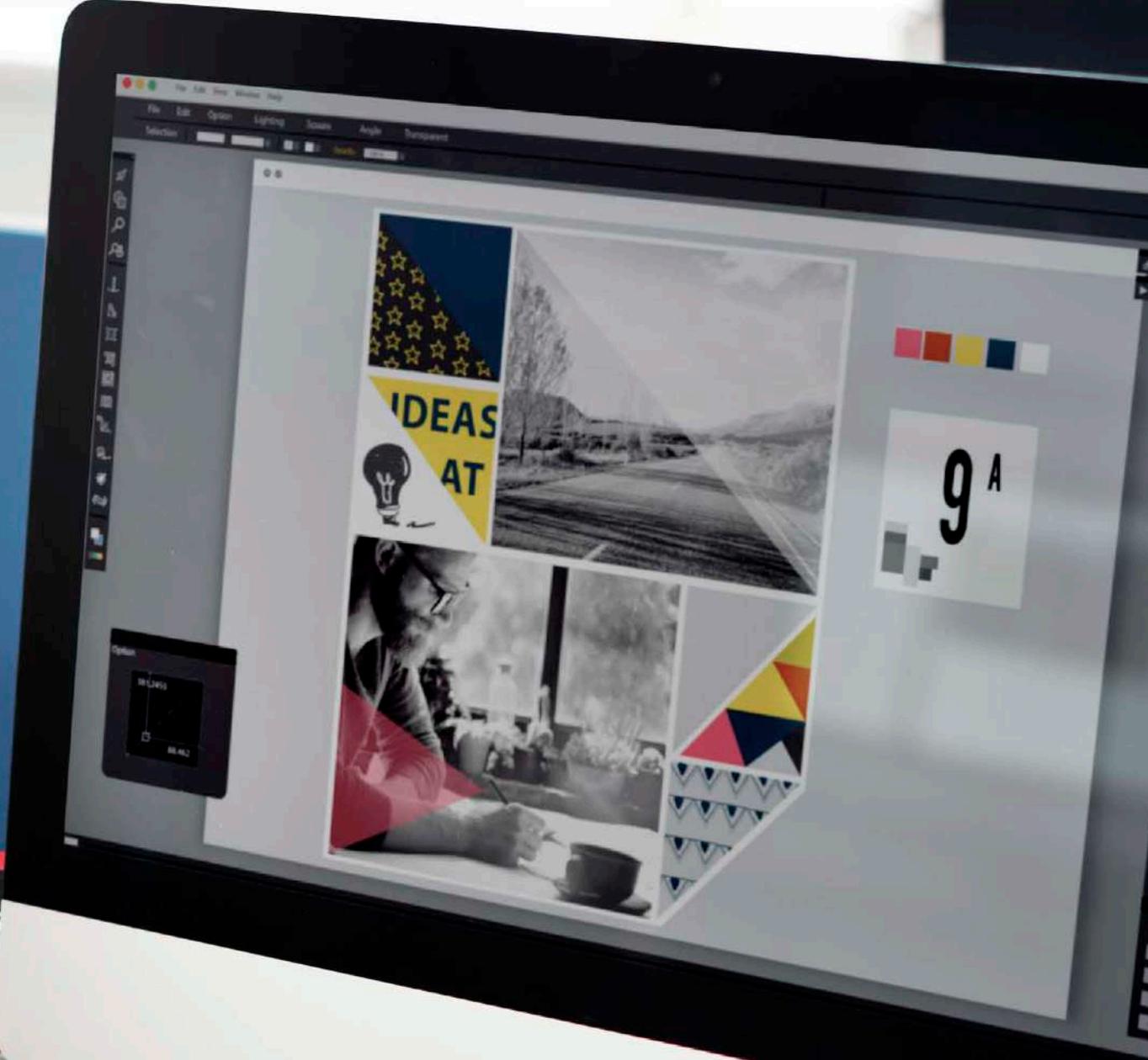
#### Instagram

Interacciones	Seguidores nuevos	Reproducciones
312.456	15.432	2.890.345

#### Twitter

Publicaciones	Seguidores nuevos	Impresiones
3.010	29.952	10.068.033

Conforme a lo expuesto, evidenciamos un acumulado de 723.118 interacciones, 63.173 seguidores nuevos y 18.343.612 reproducciones entre enero y septiembre de 2022, a través de las plataformas digitales institucionales gestionadas por la Secretaría de Comunicaciones.



**4.4 Gestión desarrollada por el grupo interno de Trabajo de Marca y Publicidad:**

Este grupo interno de trabajo se encarga de planificar, diseñar, orientar y supervisar las acciones de promoción de la Alcaldía de Barranquilla como marca propia, de su gestión en cumplimiento del Plan de Desarrollo vigente y la generación de un clima de cercanía y confianza con los ciudadanos.

La estrategia y política trazada por la Secretaría de Comunicaciones tiene incidencia directa sobre la aceptación y favorabilidad de la gestión distrital. En armonía con lo anterior, este grupo interno de trabajo desarrolla sus acciones en el siguiente contexto:

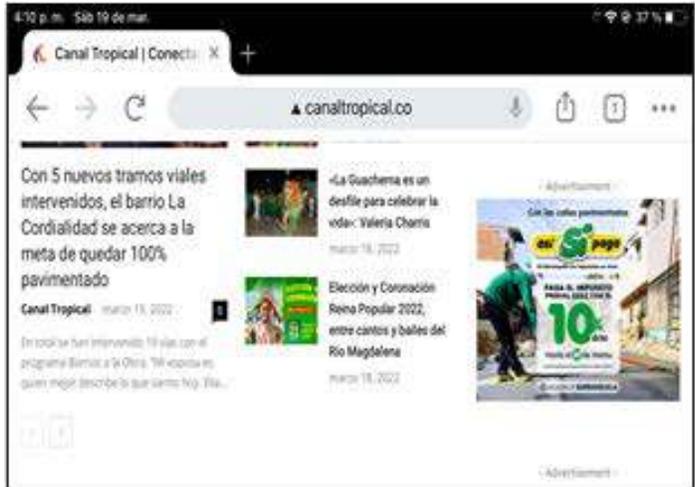
- **Acompaña la política y la estrategia general de comunicaciones de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.**
- **Acompaña la política de comunicaciones internas y externas de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.**
- **Apoya y refuerza el liderazgo y las relaciones interinstitucionales de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.**

Con corte al 30 de septiembre de 2022 se han ejecutado las siguientes acciones:

#### **4.4.1.- Diseño y ejecución de planes de medios para visibilizar la oferta de servicios de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.**

Los esfuerzos de la Secretaría Distrital de Comunicaciones para asegurar la amplia difusión de los mensajes institucionales en medios masivos y alternativos de alcance local se enfocaron en lograr:

- a. La ejecución de acciones para visibilizar los avances en los programas y proyectos del Plan de Desarrollo vigente de la entidad, en el contexto de su propósito misional de seguir construyendo una ciudad imparable y, simultáneamente, rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía acerca de los resultados de su gestión.
- b. La amplia divulgación de las campañas y mensajes de tipo pedagógico (tipo COVID – cultura ciudadana – prevención de riesgos – reciclaje, entre otros) que son priorizados por la Secretaría Distrital de Comunicaciones conforme a la frecuencia y periodicidad que se determina de acuerdo con los objetivos de comunicación trazados.
- c. La amplia difusión de los plazos y términos para la cancelación oportuna del impuesto predial, motivando a los ciudadanos a tener sus pagos al día según los cronogramas estipulados en el Estatuto Tributario, utilizando las formas y medios de pago dispuestos para ello, conforme a la frecuencia y periodicidad que se determine para tal efecto en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones.



### REYES DEL CARNAVAL INFANTIL 2022

**Se tomaron La Libertad**  
Victoria Charry y Juan José Bermúdez están listos para transmitir la alegría a los más pequeños



**Por Valeria Estela Gómez Redactora Social**  
La alegría se respira en la Noche del Rey y Reina del Carnaval Infantil 2022, organizada por la Alcaldía de Barranquilla, en el marco de las actividades del Carnaval de Barranquilla. Este año, la corona recae en Victoria Charry y Juan José Bermúdez, quienes se tomaron la Libertad para transmitir la alegría a los más pequeños.

Además, participarán en un desfile por las calles de Barranquilla el día 18 de marzo. Por su parte, el desfile de la Noche del Rey y Reina del Carnaval Infantil se realizará el día 19 de marzo, en el marco de las actividades del Carnaval de Barranquilla.






## 4.4.2.- Construcción y desarrollo de conceptos creativos gráficos, audiovisuales y sonoros que soportan la realización de campañas institucionales.

A través de la ejecución de las campañas institucionales se hace posible una amplia y adecuada promoción, divulgación e información de los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023. Para tal efecto, y teniendo en cuenta los canales a través de los cuales se difunden, la Secretaría Distrital de Comunicaciones desarrolla los siguientes tipos de campaña:

**\*Campañas TIPO A:** Todas aquellas que requieren una estrategia de comunicación 360, con inmersión completa según el propósito comunicativo de las mismas. Estas campañas son para público amplio y con temas de alta relevancia para la ciudad. Incluyen: Medios tradicionales (televisión, radio, prensa, revistas), publicidad exterior, medios digitales: (redes sociales, pauta web, banners, animaciones), medios alternativos (pantallas exteriores, espacios en centros comerciales), medios internos (endomarketing), activaciones y/o eventos.

**\*Campañas TIPO B:** Son todas aquellas que requieren una estrategia simplificada que no demanda la realización de eventos o activaciones. Para su ejecución se asigna pauta en algunos medios específicos según el grupo objetivo. Incluyen: Medios tradicionales (televisión, radio, prensa, revistas), publicidad exterior, medios digitales: (redes sociales, pauta web, banners, animaciones) y medios internos (endomarketing).

**\*Campañas TIPO C:** Todas aquellas que requieren fundamentalmente una estrategia digital. Por su inmediatez son una la opción ideal para llegar al grupo objetivo y generar el alcance requerido. Incluyen: Medios digitales (Redes sociales, pauta web, banners, animaciones) y medios internos (endomarketing).

Durante el período enero 1 a septiembre 30 de 2022, se ha coordinado la ejecución de 30 campañas desde el grupo de Marca y Publicidad, así:

NOMBRE CAMPAÑA	TIPO
La alegría de volver	C
Contacto Cero	C
Predial 10% a 31 de marzo -Así sí paga	A
Baquena: Refuerza tu vida	C
Carnaval	A
Soy Libre Día de la Mujer - Ellas adelante	A
Cumpleaños de Barranquilla	A
Igual - es	A
Temporada de Lluvias	C
Salud Migrantes	B
Hablemos -Salud mental	A
CATI -Campaña digital	C
Día de las Madres	C
Barranquilla Limpia	B
Predial 5% descuento	A
Predial Sin intereses	A
Feria Ciudad de Propietarios	C
Artes TEU (Transformación Entornos Urbanos)	B
Ponle nombre (Playa Puerto Mocho)	A
Se vale soñar	A
Activación del Centro	A
Viruela Símica	C
Fit Fest	A
Semana de la Primera Infancia	A
Semana de Bienestar (SST)	A
Predial- Ref. Gracias	A
Semana Andina "A calzón Quitao"	A
Descuento Tributario 95% intereses	A
Campaña Esquema de Vacunación	C
Campaña Comportamiento en Estadio Metropolitano	A

A la fecha, se ha consolidado la ejecución de 18 campañas tipo A, 3 campañas tipo B y 9 campañas tipo C.

### 4.4.3.- Planificación, conceptualización y desarrollo de estrategias de comunicación orientadas a la socialización de las campañas institucionales y la oferta de servicios distritales, mediante actividades de interacción directa con el ciudadano.

Para efectos de socializar las campañas institucionales y la oferta de servicios distritales, con corte al 30 de septiembre de 2022 se han ejecutado las siguientes actividades de interacción directa con el ciudadano:

- 589 jornadas de activación a través de marketing directo.
- 77 jornadas de activación a través de publicidad itinerante.
- 40 jornadas de community score card (recorridos y encuentros sectoriales)
- 40 jornadas de activación a través de alianzas institucionales.
- 11 jornadas de eventos y acciones digitales.
- Activaciones internas con funcionarios de la administración distrital.





#### **4.4.4.- Acciones de promoción y posicionamiento de Barranquilla como ciudad destino atractiva para el turismo y la inversión.**

En el marco de las acciones institucionales para promocionar y posicionar a Barranquilla como una ciudad atractiva para los negocios e inversión, la realización de eventos y destino ideal para visitar y vivir, durante 2022 la ejecución de la campaña "Ven vive Barranquilla" ha seguido resaltando las ventajas competitivas y la transformación integral de la ciudad, a través de las siguientes acciones de comunicación:

- Activación en Feria del Libro de Bogotá.
- Activación en Feria Comic Con Colombia en Bogotá.
- Plan de pauta en Canal Caracol (TV).
- Plan de pauta en Caracol Radio y La W Radio.
- Activación en evento Embajada de Colombia en USA.
- Producción de video promocional de ciudad.
- Activación en ferias de vivienda Camacol.
- Activación en circuito FIA de Fórmula 1 (Monza, It).
- Actividad en web y RRSS de la campaña.
- Activación en el 5to Encuentro y Feria Renovables y Recursos Distribuidos LATAM.
- Activación en la Latin American and Caribbean Worldwide Meetings & Incentives Exhibition.
- Activación en Encuentro Turístico del Caribe.
- Activación en Simposio colombiano de Ingeniería de Pavimentos.

### 4.4.5.- Gestión del proceso de producción y suministro de las piezas de comunicación publicitarias e institucionales de carácter litográfico, digital y cecografía.

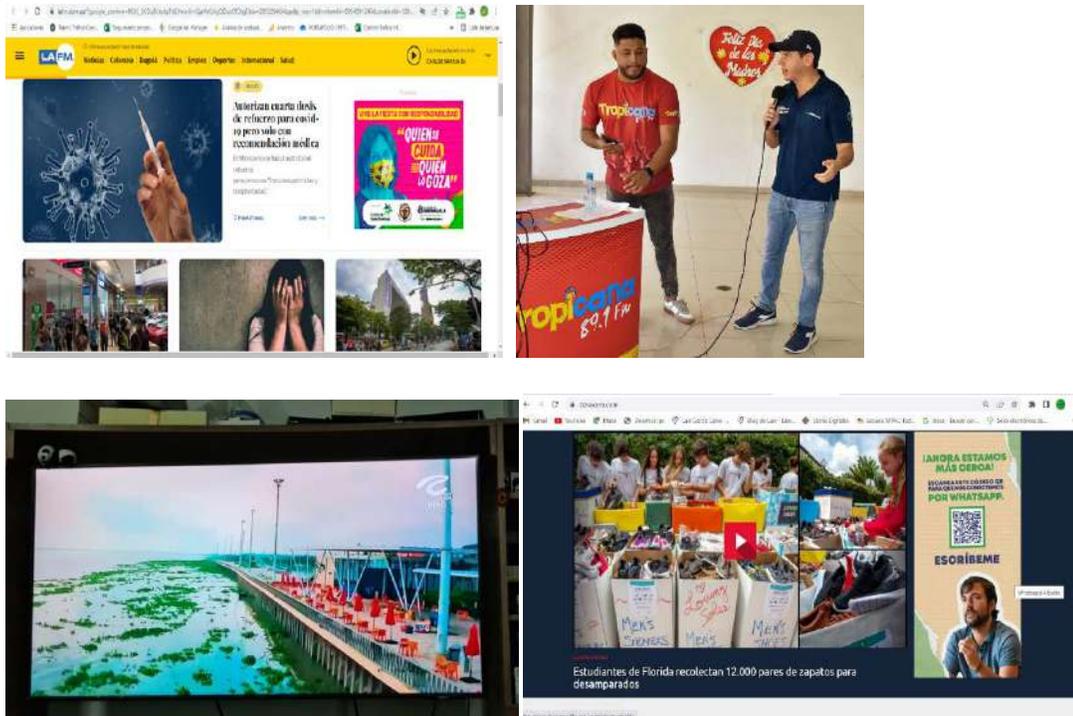
Esta gestión brinda soporte a la ejecución y desarrollo de las campañas orientadas a socializar y difundir la oferta de bienes y servicios distritales, los procesos administrativos de interés ciudadano y la divulgación de los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo Distrital.





**4.4.6.- Conceptualización, coordinación y ejecución de acciones de comunicación institucional orientadas a la amplia difusión interna y externa de las estrategias contempladas en el Plan de Acción 2022 de la Secretaría Distrital de Comunicaciones, a través de promoción en medios de comunicación con alcance regional y nacional, plataformas digitales y redes sociales.**





**4.4.7.- Disposición, ejecución y control de un sistema de información de mercados para obtener cifras e información relevante del entorno, indexación, análisis de información interna, acciones de investigación de mercados y un sistema de monitoreo, con el fin de mantener permanentemente un registro de lo que se difunde con respecto a la ejecución del Plan de Desarrollo 2020-2023 "Soy Barranquilla" y sus avances.**

#### **4.4.8.- Planificación, diseño, conceptualización y ejecución de acciones de comunicación requeridas para el desarrollo de la agenda distrital de eventos, en el marco de las estrategias para comunicar a la ciudadanía los avances periódicos del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2023, la participación ciudadana y la rendición de cuentas permanente.**

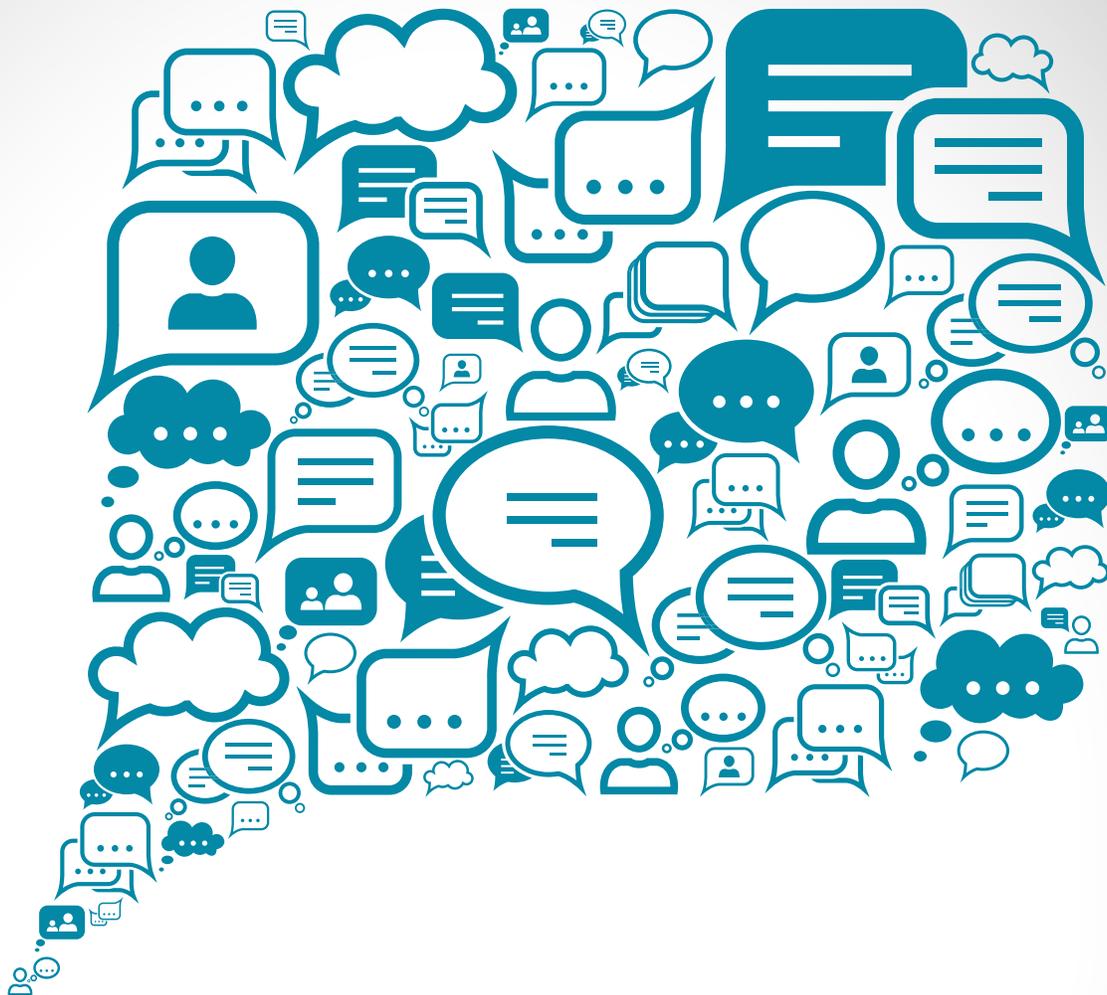
A septiembre 30 de 2022 se ha llevado a cabo la operación y acompañamiento de marca en 56 eventos propios y de otras entidades, en los cuales era necesario tener presencia institucional.

Inauguración Fábrica de Cultura	Entrega Plan Barrial en la Ciudadela 20 de Julio
Barranquilla 2100	RDC Secretaría de Salud
Homenaje Caimanes	RDC Gerencia de Ciudad, Secretaría de Hacienda y Secretaría Desarrollo Económico
Comunicación para el Segundo Tiempo	RDC Secretaría de Recreación y Deportes y Oficina de Proyectos Especiales
Aniversario vacunación	Entrega de implementos deportivos
Lanzamiento Soy Activo	RDC Secretaría de Educación
Apertura CDV Santuario	RDC Secretaría de Tránsito y Educación Vial, AMB y Transmetro
Evento Política pública de Justicia	RDC EDUBAR, Sec. Control Urbano y Espacio Público
Obras Cangrejera	RDC Secretaría Gestión Social, Gerencia de Desarrollo Social y Oficina de la Mujer
Evento con Panam Sports	Recibimiento 350 nuevos policías
Socialización Reactivación económica Galería comercial Volpe y Robertico	Inicio de Obra Mercado Sredni
Conmemoración del día nacional de la memoria y la solidaridad	Feria de Empleabilidad y Emprendimiento
Evento nuevos cupos carcelarios	10 años jóvenes en acción

Entrega de títulos de vivienda	Evento de entrega de 300 títulos de vivienda
Presentación del libro 'Magdalena' de Wade Davis	Evento de socialización de resultados y Logros de la implementación del Sisbén IV en Barranquilla
Evento Gerencia TIC y primera infancia - CATI's-	Mesa de Acompañamiento Social
Evento de Rendición de cuentas de la Secretaría de Planeación Distrital	Festival Profest
Evento de Rendición de cuentas de la Secretaría de Cultura y Patrimonio	Jornada de grado de estudiantes de la EDA
Encuentro nacional de personeros	Secretaría de Salud Charla sobre la viruela del mono
Jornada de graduación 'Inglés para el Trabajo'	Rendición de cuentas 2021
Certificación recicladores - Oficina de Servicios Públicos	Jóvenes de 'Vuelve y Juega' inician formación tecnológica a través de convenio con el SENA
Lanzamiento programa Bienestar Animal	Primer panel solar en entidad educativa distrital
Voluntariado cívico Universidad al Barrio	Evento de instalación de las jornadas de Empleabilidad
RDC ADI, Obras Publicas, Siembra BAQ y BAQ Verde	Sesión descentralizada del Senado
RDC Oficina de Gestión del Riesgo	Evento Secretaría de Salud con EPS
Inglés para el Trabajo Alcaldía Barranquilla - Promigas	Procesos de Justicia Restaurativa
Cumbre de alcaldes del Caribe	Taller de salud mental
RDC Secretaría de Gobierno y Seguridad y Convivencia Ciudadana	Distrito socializa con rectores acciones para fortalecer la salud en el entorno escolar

#### 4.4.9.- Presencia de marca institucional en eventos.

A 30 de septiembre de 2022 se han atendido con presencia de marca institucional 176 eventos, con un alcance de **más de 150.000 personas** en el desarrollo de los mismos, solo de forma presencial.



## **4.5 Gestión desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicación Directa**

El Grupo de Comunicación Directa de la Secretaría Distrital de Comunicaciones lleva a cabo los procesos de diseño y mantenimiento de canales que permiten relaciones institucionales, sin intermediarios, con los usuarios externos e internos.

Así mismo, facilita el acceso a la información pública a través de las herramientas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) disponibles y accesibles para la mayor parte de la población barranquillera.

Para lograr el objetivo de conectar más a la ciudadanía y garantizar la interacción con las personas, con oportunidad y veracidad, en el marco de la Política Ciudad de gente conectada, el grupo adelanta:

1. Diseño, operación de contenidos y atención con agentes humanos de:
  - **Chatbot ALBA**
  - **Chat del Alcalde**
2. Diseño y gestión del Sistema de información y reporte para el análisis de las interacciones de los ciudadanos y medios de comunicación con la Alcaldía de Barranquilla.
3. Monitoreo de la emisión de mensajes de la Secretaría Distrital de Comunicaciones, asociados a la estrategia *Toques del Alcalde*, por:
  - **Mensajes de texto (SMS).**
  - **Mensajes de WhatsApp y Telegram (Grupos internos y externos).**
  - **Correos electrónicos masivos.**
  - **Llamadas pregrabadas .**
  - **Publicaciones en Redes Sociales y Boletines de Prensa.**
4. Diseño y envío de mensajes directos a los ciudadanos, mediante gestión integrada con otras dependencias, a través de:
  - **Mensajes de texto (SMS).**
  - **Correos electrónicos masivos.**
  - **Llamadas pregrabadas.**
  - **Llamadas outbound (en vivo con agente humano).**

Con estas acciones comunicativas se posicionan los temas de la agenda distrital y se atienden los intereses ciudadanos, reconociendo el valor de los asuntos rutinarios de las personas que impactan su calidad de vida.

A 30 de septiembre de 2022, el grupo de Comunicación Directa ha ejecutado las siguientes acciones:

Periodo	Número de usuarios que han interactuado	Número de mensajes salientes	Número de mensajes recibidos de usuarios	Número total de conversaciones
Abril - Septiembre de 2022	19.398	61.300	4.280	66.734

Corte: 26/09/2022

### 4.5.1.- Implementación del Chat del alcalde, canal facilitador del diálogo permanente con los colaboradores y los ciudadanos.

En el año 2022 se diseñó e implementó el **Chat del Alcalde**, bajo el lema: "Escríbeme: ¡ahora estamos más cerca!".

Con este chat, desplegado en la plataforma conversacional WhatsApp, se han alcanzado interacciones con **más de 19 mil usuarios**, entre abril y septiembre de 2022, con los siguientes resultados:

El proyecto inició en un entorno de prueba el 21 de abril de 2022 y estuvo a disposición del público el 27 de abril del mismo año, con la oferta de temas de interés de Barranquilla, para los habitantes del Distrito y personas que residen en otras ciudades, o el extranjero.

Este nuevo canal de contacto directo con los ciudadanos responde a la necesidad de fortalecer la interacción de la ciudadanía con su dirigente electo, bajo una perspectiva de atención personalizada, cercana, franca y directa, para usuarios que evitan intermediarios y prefieren dialogar uno a uno.

Para su utilización, el usuario debe tener la aplicación de WhatsApp en su teléfono para interactuar y recibir información específica de interés, según su ubicación geográfica.

A través de este link pueden tener acceso al Chat del Alcalde: <http://bit.ly/36SDvtg>

## Código QR de acceso al Chat del Alcalde



### El Chat del Alcalde tiene a la fecha:

- Estructura y el montaje en la plataforma cumplida en un 100%.
- Mecanismos de recopilación de información en la nube funcionando al 100%.
- Configuración de intenciones según grupos de barrios realizada 100%.

Los temas que se priorizaron como casos de uso en el chat son: Salud, Empleo, Vivienda, Turismo, Educación, Medio ambiente, Infraestructura y Centro Histórico. También los usuarios encuentran las opciones de escribirle al Alcalde y finalizar la conversación.

Así mismo, contiene una agenda de temas semanales, en donde se exponen programas o eventos que se quieren destacar. Esta se actualiza, según criterio editorial del equipo de gestión del canal, con fundamento en la agenda semanal del Alcalde, lo que está sucediendo en la ciudad, lanzamientos, ofertas de servicios y, por supuesto, las necesidades de información de los usuarios.

Para aportar contenido de interés específico a los usuarios, se crearon 31 grupos de barrios, con los 188 barrios que hay en la ciudad. Estos se agruparon por cercanía geográfica y estrato socioeconómico, con el fin de ofrecer la información previamente cargada de su barrio, acerca de temas como parques, colegios, pavimentación, seguridad, noticias de actualidad y otros.

El último trimestre, los asuntos más solicitados en el **Chat del Alcalde** da como resultado el **Top 10 de temas** que incluye:

1. **Vivienda**
2. **Empleo**
3. **Subsidios y Programas Sociales**
4. **Educación**
5. **Generales**
6. **Sisbén**
7. **Apoyo económico y/o social**
8. **Servicios Públicos**
9. **Mejoramiento de Vivienda**
10. **Obras Públicas**

Corte: 26/09/2022

La apuesta del servicio de Chat del Alcalde consiste en un modelo híbrido de atención al usuario que incluye: ofrecimiento de contenidos, con menú desplegable en el chatbot, para interacción con respuestas automatizadas; y, chat en vivo, con atención de agentes humanos, para brindar respuestas en tiempo real y en diferido. Se ha promocionado su utilización ante el público desde las redes sociales y en eventos de la Alcaldía.

Las interacciones generales del chatbot son programadas y automatizadas, excepto cuando le escriben al Alcalde sobre una problemática específica. En este último caso, se genera una respuesta automática inmediata, pero posteriormente, desde el área administrable de la plataforma del chat, se analiza y tramita la solicitud, para responderle de fondo al peticionario y brindarle soluciones en su caso.

El tono utilizado en la conversación es personalizado, con jerga barranquillera y diálogos en primera persona, para generar más cercanía con el ciudadano. El enfoque es propiciar una comunicación continua y casual.

## 4.5.2.- Construcción y actualización de flujos conversacionales en ALBA.

El Chatbot ALBA es un asistente virtual de comunicación directa con los usuarios, que fue lanzado en agosto de 2021.

ALBA se despliega como chat automatizado en distintas plataformas como son:

- **WhatsApp:** +57 310 442 0195
- **Telegram:** @Alcaldia\_Barranquilla\_bot
- **Facebook:** Alcaldía Distrital de Barranquilla [@alcaldiabquilla]
- **Página web:** [www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co) [botón inferior derecho de la página]

El canal ofrece una amplia gama de temas sobre servicios y trámites distritales, con diálogos redactados por el Grupo de Comunicación Directa, que están automatizados y disponibles 24/7.

En 2022 se han construido **24 nuevos flujos conversacionales en ALBA**, con temas de interés para docentes y estudiantes; asuntos de salud, rendición de cuentas, atención de PQRS, trámites de tránsito, impuestos distritales y archivo histórico.

A continuación, la relación de los nuevos flujos diseñados.

## Flujos conversacionales en el Chatbot ALBA – Nuevos diseños en 2022

No.	Nombre del flujo conversacional
1	Cesantías parciales para compra de vivienda
2	Cesantías para reparación de vivienda
3	Retiro definitivo de cesantías
4	Pensión Ordinaria
5	Escalafón
6	Cupos escolares
7	Refrendación de certificados de estudios
8	Solicitud de certificado de colegio inexistente
9	Directorio de IED en Barranquilla
10	Establecimiento educativo formal (Preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, ciclos I, II, III, IV, V y VI)
11	Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH)
12	Consultar mi EPS
13	Enviar una pregunta para la Rendición de Cuentas 2021
14	Integración PQRSD
15	Integración para la reserva de parques y canchas
16	Cancelación de matrícula para vehículo automotor
17	Duplicados (placa o licencia de tránsito)
18	Radicación de matrícula de un vehículo automotor
19	Transformación
20	Liquidación y pago del impuesto predial (Con integración)
21	Vacunación Antirrábica perros y gatos (Sin integración, nueva versión)
22	Certificado de Discapacidad
23	Ayudas Técnicas (Sillas de ruedas y Muletas)
24	Archivo Histórico de Barranquilla

Corte a 26/09/2022

Adicionalmente, se publicaron **66 avisos promocionales de campañas institucionales al inicio de la conversación del Chatbot ALBA** con los usuarios, durante **216 días** con un alcance de **379.192 hilos (cantidad de visualizaciones)**.

Mes	Tema	Mes	Tema
<b>Enero</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña de prevención dengue</li> <li>2. Cursos SENA y Centro de Oportunidades</li> <li>3. Inscripciones Programas de Primera Infancia</li> <li>4. Novedades proceso de vacunación COVID-19</li> <li>5. Portal del Ciudadano Sisbén</li> <li>6. Programa Titulación de Predios</li> <li>7. Puntos de toma de muestras COVID-19</li> <li>8. Puntos de vacunación COVID-19</li> <li>9. Sisbén a tu barrio (Jornada La Playa)</li> <li>10. Universidad al Barrio</li> <li>11. Vacantes del Centro de Oportunidades</li> </ol>	<b>Junio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña Hablemos</li> <li>2. DiversíBAQ</li> <li>3. Pago de Impuesto Predial</li> <li>4. Programación de pago Subsidio Distrital del Adulto Mayor</li> <li>5. Rendición de Cuentas 2021</li> </ol>
<b>Febrero</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña de prevención contra el dengue</li> <li>2. Empleos baristas</li> <li>3. Información citas Tránsito en Omnitrans</li> <li>4. Información dosis de refuerzo COVID-19</li> <li>5. Inscripciones CDV</li> <li>6. Proceso de vacunación COVID-19</li> <li>7. Programa de Mejoramiento de Vivienda</li> <li>8. Programa Titulación de Predios</li> <li>9. Puntos de vacunación COVID-19</li> <li>10. Rendición de Cuentas 2021</li> </ol>	<b>Julio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familias en Acción</li> <li>2. Hablemos de salud mental</li> <li>3. Jornada de vacunación de felinos y caninos</li> <li>4. Rendición de cuentas 2021</li> <li>5. Seguridad alimentaria</li> <li>6. ¡Vuelve la Feria de Emprendimiento Verde!</li> </ol>
<b>Marzo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campaña Menos basura, más ciudad</li> <li>2. Descuento Predial 2022</li> <li>3. Descuento Tasa de Derecho de Tránsito</li> <li>4. Pico y Placa Carnavales</li> <li>5. Pico y Placa Vía 40</li> <li>6. Rendición de Cuentas 2021</li> </ol>	<b>Agosto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Así Sí Paga</li> <li>2. Decreto N° 376 de 2022</li> <li>3. Nuevo punto de atención Sisbén en Barranquilla</li> <li>4. Rendición de Cuentas 2021</li> <li>5. Sabor Barranquilla</li> <li>6. Seguridad alimentaria</li> <li>7. Viruela Símica o del mono</li> </ol>
<b>Abril</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aniversario de Barranquilla</li> <li>2. Centro de Vida Radio</li> <li>3. Cualquiera vacuna refuerza tu vida</li> <li>4. Descuento Tasa de Derecho de Tránsito</li> <li>5. Escuelas de Formación Deportiva</li> <li>6. Jornada Especial Centro de Oportunidades</li> <li>7. Oficinas de la Alcaldía no tendrán atención al público</li> <li>8. Profe, regresa programación para niños y niñas</li> <li>9. Que la lluvia no nos coja fuera de base</li> <li>10. Rendición de Cuentas 2021</li> <li>11. ¡Semana de la Seguridad Social y Salud!</li> </ol>	<b>Septiembre</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beneficios Tributarios 2022</li> <li>2. Entrevista con el alcalde Jaime Pumarejo en Semana</li> <li>3. Jornada de Bienestar Animal</li> <li>4. Se vale soñar</li> </ol>
<b>Mayo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centro de Vida Radio</li> <li>2. Impuesto Predial</li> <li>3. Insíbete y aplica al Subsidio de Gas Natural</li> <li>4. Rendición de Cuentas 2021</li> <li>5. Súbete al bus de "Ellas adelante"</li> <li>6. ¡En Barranquilla todos pueden tener casa propia!</li> </ol>		

Corte a 26/09/2022

Por su parte, las **actualizaciones de los flujos conversacionales** se han realizado de la siguiente manera:

### Rediseño de menú principal

Con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios, en 2022 se ajustó el diseño del menú principal, pasando de 9 a 4 opciones, con un enfoque diferencial entre lo transaccional e informativo.

#### Las 9 opciones de consulta anteriores eran:

1. Información de servicios y trámites de la Alcaldía
2. Directorio de la ciudad
3. COVID-19
4. Solicitud de turnos para trámites presenciales
5. Todos contra el atraco
6. Lo que debes saber de la Alcaldía de Barranquilla
7. Vive Barranquilla
8. Empleo y Oportunidades
9. Barranquilla Digital

#### El menú establecido en su reemplazo, quedó con 4 opciones, así:

1. Consultas, trámites y solicitudes en línea
2. Información general y trámites de la Alcaldía
3. Pedir turno de atención presencial
4. Hablar con un asesor

La opción "4. Hablar con un asesor" fue habilitada el 21/04/2022 para derivar usuarios a atención con agente humano, en el horario de 08:00 a. m. a 4:00 p. m.

### Ajustes en flujos conversacionales

Se llevaron a cabo actualizaciones o ajustes en diálogos conversacionales, a solicitud de las dependencias responsables.

#### Diálogos actualizados:

##### Catastro

- **Mutaciones**
- **Rectificaciones**
- **Complementación**
- **Cancelación Inscripción Catastral**
- **Certificados**
- **Conoce los proyectos de la Gerencia**

### Barranquilla digital:

- Niños 0-5 años - SÉSAMO
- CATIN

### Salud:

- COVID-19

### Secretaría de Hacienda:

- Liquidación y pago del impuesto predial
- Oficina de Sisbén:
- Sisbén

Entre enero y septiembre de 2022 (acumulado) los **flujos conversacionales más consultados en Chatbot ALBA** son:

1. Solicitud de turno
2. Tránsito
3. Sisbén
4. Consultas, Trámites y Solicitudes en línea
5. Subsidios
6. Información general
7. Otras entidades
8. Empleo y oportunidades de estudio
9. Becas y convocatorias
10. Impuesto Predial

\* Información registrada en el Power BI del periodo 01/01/2022 a 02/09/2022.

Nota: El PBI se encuentra en actualización, se informan datos disponibles.

## 4.5.3.- Integración del buzón de Facebook al sistema ALBA para atención a usuarios con agente humano.

Desde el 21/04/2022 el buzón privado de Facebook (FB), como red oficial de la Alcaldía de Barranquilla, está integrado al **Chatbot ALBA** y **funcionando al 100% con la activación de consola para atención con agentes humanos**.

A septiembre, se tiene un acumulado de **1.588 usuarios con casos resueltos en el chat por agente humano** y **231 usuarios atendidos por agente humano pero remitidos para atención a la Línea telefónica 195**, por tratarse de casos específicos que requerían atención especializada para su solución.

El servicio se brinda a los usuarios desde la misma plataforma Facebook y a través de la página web [www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co) asociado con **plugin** de chat de Facebook.

La opción de contacto con agente humano, en ambos ambientes, se activa en el menú principal como opción "4. Hablar con un asesor"; cuando el usuario reitera una búsqueda, volviendo al menú principal en un par de ocasiones, lo cual se entiende como una consulta no resuelta que requiere asistencia humana.

La atención personalizada del agente humano está disponible de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a. m. a 4:00 p. m.

#### **4.5.4.- Diseño del Sistema de información y reporte para el análisis de las interacciones de los ciudadanos y medios de comunicación con la Alcaldía de Barranquilla.**

Se diseñó un Sistema de información y reporte para el análisis de las interacciones de los ciudadanos, funcionarios, medios de comunicación y redes sociales, con la Alcaldía de Barranquilla, utilizando la plataforma Data Studio, una herramienta de Google.

El *dashboard* (o tablero interactivo) diseñado permite manejar gran volumen de información, organizarla e ilustrarla de manera didáctica, y fácil de entender, habilitado a partir del primero de julio de 2022.

Cuenta con cuatro plantillas que corresponden al Reporte integrado de publicaciones en medios, redes sociales y mensajería instantánea, de los canales establecidos.

##### **Canales con reportes:**

- **Canal 1: Publicaciones de prensa / Registro de contenidos periodísticos**
- **Canal 2: Chatbot Alcalde / Plataforma WhatsApp**
- **Canal 3: Redes sociales**
- **Canal 4: Encuestas de percepción de la gestión del Alcalde a funcionarios**

#### **4.5.5.- Monitoreo de la ejecución de estrategia de relacionamiento directo con comunidades impactadas por la gestión distrital.**

En 2022 el Grupo de Comunicación Directa inició la sistematización de la estrategia *Toques del Alcalde* o acciones comunicativas generadas a partir de eventos o programas que implican el contacto directo del Alcalde con la comunidad.

El propósito de la sistematización es el seguimiento y monitoreo de la divulgación que se hace de mensajes, de manera constante, organizada y diversa, en un mismo momento, en pro del fortalecimiento del vínculo Alcaldía - Ciudadanos y la información reiterada y dirigida de las diferentes iniciativas de la administración distrital.

El resultado del **monitoreo de mensajes** enviados en el marco de la estrategia **Toques del Alcalde** es:

- **46 Mensajes de texto (SMS) con impacto en 261.258 personas.**
- **48 Mensajes de WhatsApp y Telegram (Grupos internos y externos) con impacto en 248.314 personas.**
- **2 Correos electrónicos masivos con impacto en 1.251 personas.**
- **Llamadas pregrabadas con impacto en 6.474 personas.**
- **115 Publicaciones en perfiles oficiales en redes sociales de Alcaldía o Alcalde.**
- **57 Boletines de prensa con posterior aparición en noticias de medios locales, regionales y/o nacionales.**

## 4.5.6.- Gestión integrada de canales de contacto directo con la comunidad desde el Grupo de Comunicación Directa

### Diseño y envío de mensajes directos a los ciudadanos

El Grupo de Comunicación Directa tiene a su cargo el proceso de diseño y envío de mensajes directos a los ciudadanos a través de: Servicio de mensajería SMS (*Short Message Service*), correos electrónicos masivos, llamadas pregrabadas y llamadas con agente humano (*outbound*).

Los mensajes se dirigen al público objetivo haciendo uso de la omnicanalidad, bajo un mecanismo de segmentación, por criterios como: ubicación geográfica (barrios), profesión (docentes distritales), actividad (funcionarios de Alcaldía), o usuarios específicos de alguna dependencia distrital.

El envío de mensajes se realiza a solicitud de gerencias, secretarías u oficinas adscritas a la Alcaldía de Barranquilla, o por iniciativa propia del equipo gestor de mensajes, con fundamento en una necesidad específica de comunicación, según el acontecer diario y la agenda del Distrito.

La gestión integrada de canales de contacto directo en el 2022 se refleja en el alcance que se describe a continuación:

- **Mensajes de texto (SMS) con impacto en 4.047.282 personas.**
- **Correos electrónicos masivos con impacto en 51.425 personas.**
- **Llamadas pregrabadas con impacto en 225.332 personas.**
- **Llamadas outbound (en vivo con agente humano) con impacto en 44.400 personas.**



## 4.6 Gestión desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Proyectos Especiales

A 30 de septiembre de 2022, el grupo de Proyectos Especiales ejecutó las siguientes acciones de comunicación:

### 4.6.1.- Elaboración y ejecución de un (1) plan específico de comunicación para socializar de manera permanente la gestión distrital para atender la pandemia, con énfasis en los procesos de reactivación económica y vacunación.

Este plan de comunicación fue diseñado para mantener actualizados a los barranquilleros con la información más reciente relacionada al proceso de vacunación COVID-19 (generalidades, etapas, horarios y puntos de vacunación habilitados), fortaleciendo el posicionamiento de Barranquilla como ciudad líder en reactivación económica y vacunación.

#### En este contexto se destacan las actividades relacionadas a continuación:

- Coordinación y apoyo en el diseño de piezas diarias con información relativa a los horarios y puntos de vacunación contra COVID-19 habilitados en la ciudad.
- Diseño de presentación comparativa de indicadores antes y después de pandemia y balance de reactivación económica de la ciudad.
- Redacción y diseño de documento de memoria que describe el rol clave del proceso de comunicación en la consolidación de Barranquilla como líder de vacunación en Colombia.
- Grabación y difusión del informativo **Así va la Vacunación**, con información reciente sobre el tema.

**REFUERZA TU VIDA**

**20 y 21 DE AGOSTO 2022**

3.11 Tasa y tasa bruta  
12 EN ADELANTE  
50 EN ADELANTE

Biológico de refuerzo: Pfizer

CIUDAD	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
CC. Alhambra	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque Los Andes	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Jardín del Río - Alameda del Río	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Matamoros	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
INNOVET Y CONEXION	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Laboratorio ALMA Health	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Datos Plus - Vitas	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Villa Country	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Pacific del Mar	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.

www.barranquilla.gov.co/baqaahvida

COMUNICATE AL 195

**BAQUINATÓN POR LA VIDA**

**SÁBADO 24 Y DOMINGO 25 DE SEPTIEMBRE**

3.11 Tasa y tasa bruta  
12.49 EN ADELANTE  
18 EN ADELANTE  
50 EN ADELANTE

PUNTOS DE VACUNACIÓN HABILITADOS

CIUDAD	SÁBADO	DOMINGO
Centro Comercial Ambarito	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Centro comercial del Mar	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Saludica - Jardín Santa Fe	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Alameda - Centro Comercial	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque Alhambra	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque del Sol	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque Los Andes	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque 3 Columnas	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque Vitas	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Matamoros	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Centro Villa Country	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Centro Comercial Portal del jardín	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Parque los Andes	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Centro comercial Jardín del Río	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.

Completo el esquema de vacunación y protégelo del COVID-19

www.barranquilla.gov.co/baqaahvida

COMUNICATE AL 195

**REFUERZA TU VIDA**

**20 DE JULIO 2022**

3.11 Tasa y tasa bruta  
12.49 EN ADELANTE  
50 EN ADELANTE

Biológico de refuerzo: Pfizer

CIUDAD	VIERNES	SÁBADO
Parque Los Andes	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Jardín del Río - Alameda del Río	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Matamoros	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
CC. Alhambra	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Laboratorio ALMA Health - C.C. 400-470	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.
Salud Social PH. Calle 17-18-06	8:00 a.m. - 1:00 p.m.	8:00 a.m. - 1:00 p.m.

www.barranquilla.gov.co/baqaahvida

COMUNICATE AL 195



#### 4.6.2.- Elaboración y ejecución de un (1) plan específico de comunicación para el anuncio y posterior socialización de las novedades y avances de la gestión distrital para incorporar a Barranquilla en el Circuito Mundial de Fórmula 1.

Con la finalidad de proyectar a Barranquilla como una ciudad atractiva, de brazos abiertos y con la capacidad de recibir el circuito de la Fórmula-1, se construyó un plan de comunicación a partir del diseño de estrategias y acciones que se pondrían en marcha ante una eventual incorporación de la ciudad en el contexto de esta competencia internacional.

#### 4.6.3.- Elaboración y ejecución de un (1) plan específico de comunicación para la socialización permanente de las novedades y avances del programadistritaldereasentamientosinformales en la ciudad.

El objetivo de esta iniciativa es informar periódicamente a la ciudadanía sobre los avances de la política de reasentamiento que se está ejecutando en once poblaciones vulnerables, con el fin de mejorar de calidad de vida de estas comunidades.

# 4.6.4.- Gestión de productos y piezas de comunicación para apoyar las tareas e iniciativas de comunicación informativa e institucional a cargo de la Secretaría de Comunicaciones.

A 30 de septiembre, fueron gestionados los siguientes productos de comunicación:

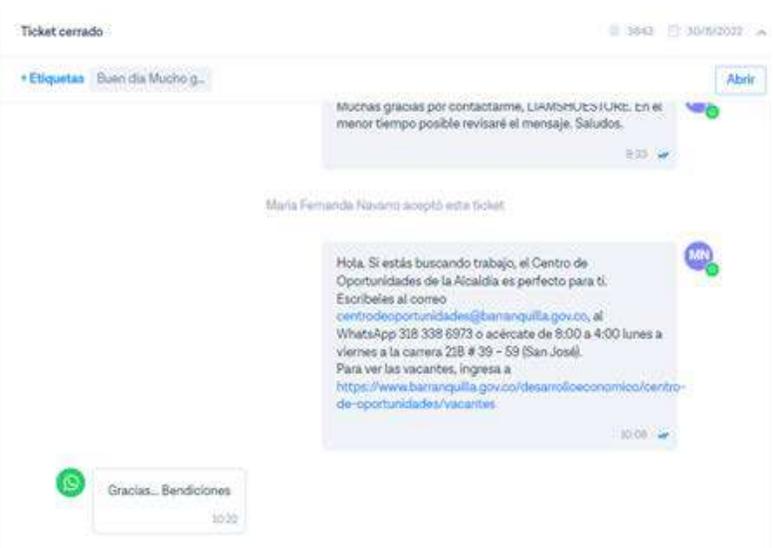
## 92 envíos de monitoreo de medios diarios



## 9 envíos de programación agenda semanal del alcalde



# Atención de casos y peticiones ciudadanas a través del WhatsApp del alcalde



# Diseño de presentación y apoyo en la estructura de contenido de piezas informativas para socializar la gestión distrital.

## BARRANQUILLA, LA CIUDAD DONDE LOS SUEÑOS SE HACEN REALIDAD

**Ya no somos 'LA ARENOSA', llevamos 350 km de calles nuevas**

En el centro de Bogotá a Medellín y no se detiene. El alcalde Jaime Pantoja entregará la llave 100% pavimentada, como se lo hizo con La Pta. La

Chilón, San Francisco y Calentate, para que nunca más volver a pasar horas en tráfico, enfermedades respiratorias por las calles desparejas.

**TE LO JURO:**  
Barranquilla es la nueva ciudad de los PARQUES

Nuestro parque más grande del mundo de nuevo donde se encuentran diferentes soluciones para tener una mejor calidad de vida, pero que los niños juegan y los adultos disfruten.

Barranquilla cuenta ya con 103 y el alcalde Jaime Pantoja entregará 28 más entre parques y recreos, lo que nos hará 131,500 metros cuadrados más pero que la ciudad del río sigue creciendo.

**Barranquilla se ratifica como una ciudad de parques: el 97% de las manzanas tiene un parque recuperado a menos de 800 metros de distancia.**

No solo pa' los pupis, toda Barranquilla **SPEAKS ENGLISH**

Hay todos los servicios públicos de Barranquilla más en la boca del idioma. Se dice ahora también todo una maravilla educativa, un poco más y todos ya están hablando e aprendiendo a hablar inglés. ¿E

¿Inglés? Eso es lo que cambiar la vida, porque, reconstruir ciudades que prepare más, pero cómo aprender a hablar inglés, pero a tener un futuro seguro.

## BEGAS PA' TODOS LOS PELAOS

El gobierno del alcalde Pantoja ha becado a 12.000 jóvenes en educación superior y este año estará cumpliendo el monto de 3.000 millones más. Y el recuerdo, en Barranquilla ya no se gradúan los niños sino los niños becados, vamos a tener los 90.000 estudiantes que en estos cuatro años están saliendo del colegio con un título para trabajar de una.

## MALLORQUIN

**UNA RAZÓN MÁS PA' QUE TE LAS PIQUES**

¿Te parece un mundo el Mallorquín? Ahora imagínate Mallorca, un escaparate de 1.200 hectáreas de manglar y agua resguardada, senderos ecológicos, miradores y playas, es el que podrás sentir el momento del mar, el río y la ciudad. Esto será inspirar aire puro, contemplar la naturaleza y generar turismo y empleo. ¿Cómo la ves?

**Nos ponemos la 10, ¡SI HAY CAMELLO!**

Todas queremos un trabajo digno, con unas condiciones adecuadas para nuestra salud y nuestro bienestar. En eso, Barranquilla se ha puesto la 10. Te ratamos el cuento: con 5 nuevas manzanas, el Distrito está dignificando la labor de más de 4 mil vendedores del centro y de panes, recuperando más de 35 mil metros cuadrados de espacio público.

## ¡Y QUE CEMENTO!

70 pesos de cada 100 del presupuesto van a PROGRAMAS SOCIALES

No te dejes echar cuento de nadie: Barranquilla es la ciudad del Caribe con el mayor índice de pobreza (23,6%), superando el promedio nacional (19,3%) y a ciudades como Bogotá (19,6%).

**ES UN HECHO.**

**BARRANQUILLA SE VALE SOÑAR**

### 3 nuevos episodios del Podcast Digital Así Suena Barranquilla



### 9 playlist para Spotify de la Alcaldía de Barranquilla con las siguientes referencias:

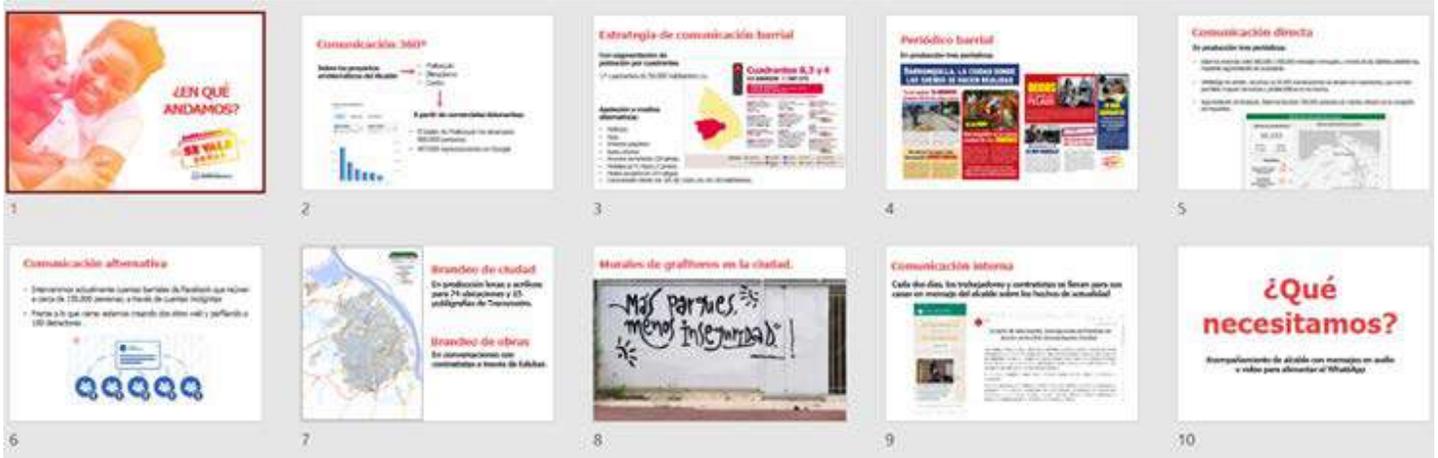
- **Día del Padre**
- **Mes de julio**
- **Día del Carmen**
- **20 de julio**
- **Lo que julio nos dejó**
- **7 de agosto**
- **Hip Hop**
- **Inicio septiembre**
- **Picoteria**

### 5 informativos de Biodiversidad





# Diseño de presentación, estructuración de contenido y ejecución de la Estrategia Barrial Se Vale Soñar.



## 4.7. Gestión desarrollada por la Oficina de Prensa del despacho del alcalde.



Corresponde a la Oficina de Prensa del despacho del alcalde ejercer labores de comunicación propias del Despacho del alcalde, en el marco de sus competencias, de conformidad con los procesos, procedimientos y la normatividad vigente, así:

- Articular con la Oficina de Protocolo las actividades de la agenda del alcalde que requieran el apoyo de acciones de comunicación e informar lo pertinente a la Secretaría de Comunicaciones, en cumplimiento de lo definido en los procesos y procedimientos.
- Mantener informado al alcalde sobre el contenido del material difundido por los distintos medios de comunicación, tanto en el campo de la información como en el de opinión, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.
- Acompañar permanentemente las actividades y eventos con presencia del alcalde de Barranquilla, generando la información para los diferentes grupos de interés, que se difunde a través de la Secretaría de Comunicaciones, de acuerdo con las disposiciones legales y normativas vigentes.
- Establecer relaciones cercanas con clientes claves de la entidad y coordinar las actividades de relacionamiento de la Secretaría de Comunicaciones con las diferentes partes interesadas, según lo dispuesto en las leyes y reglamentos.

## **Acompañamiento a las actividades del alcalde.**

La Oficina de Prensa ha acompañado doscientas quince (215) actividades del alcalde de Barranquilla, brindando el soporte de comunicaciones necesario para la generación de información con destino a los diferentes grupos de interés, canalizada a través del grupo interno de trabajo de Comunicación Informativa de la Secretaría Distrital de Comunicaciones.

## **4.8.- Gestión desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo Audiovisual.**

### **Gestión de contenidos audiovisuales institucionales**

La Secretaría Distrital de Comunicaciones trabaja constantemente para generar contenido audiovisual que soporte la promoción y socialización de la oferta de bienes y servicios distritales. Es por esto que a través de piezas, productos y cubrimientos especiales, durante el año 2022 se han realizado los siguientes producciones que buscan generar confianza y contribuir al desarrollo de la ciudad:

• **Soy Barranquilla TV:** Programa de televisión institucional con periodicidad semanal, transmitido por el canal regional Telecaribe con una duración de 30 minutos. En este espacio se entrega información amplia y precisa sobre el avance de los programas y proyectos definidos en el Plan de Desarrollo vigente. A 30 de septiembre registra 26 emisiones.

• **Transmisiones en vivo (streaming):** cubrimiento de eventos y jornadas especiales de la Alcaldía Distrital para transmitirlos a través de sus plataformas digitales de manera directa. Durante el año 2022, al 30 de septiembre, se han realizado 34 streaming.

• **Producción de 36 videos institucionales especiales referentes a los programas y proyectos del Distrito, así como la gestión que realiza la Administración Distrital en beneficio de diferentes comunidades.**

• **Imparables:** Producto audiovisual que presenta las historias de ciudadanos que son beneficiarios de los programas y proyectos distritales. Del 1 de enero al 30 de septiembre de 2022 se han publicado 5 entregas con las siguientes referencias:

- Valeria Charris, reina del Carnaval 2022
- Érika Celis, promotora de paz
- Kenya Orozco, huertas caseras
- Adel Rodríguez, director Escuelas de Formación Deportiva.
- Reclusa de El Buen Pastor.

• **¿Cómo lo hago?:** Producto audiovisual que explica a los ciudadanos cómo hacer los trámites o solicitar los servicios de la Alcaldía de Barranquilla de una manera fácil, sencilla y propiciando la virtualidad. Al 30 de septiembre de 2022 se han publicado 10 emisiones:

- Ciudad de Propietarios - #micasaya vol1
- Trámite para eventos públicos
- Inglés para el trabajo
- Permisos para publicidad política
- Rendición de cuentas 2021
- Beca de posgrado - profesores
- Pago de impuestos a través de ALBA
- Portal ciudadano de Sisbén
- Inscripciones de Casas Distritales
- Subsidio de gas natural

**Con corte al 30 de septiembre de 2022, la Secretaría Distrital de Comunicaciones registró un porcentaje total de cumplimiento del 73,39 % en la ejecución de su plan de acción anualizado.**

Se suscribe el presente informe ejecutivo de gestión en Barranquilla D.E.I.P. a los diez (10) días del mes de octubre de 2022, para su presentación y radicación ante el Honorable Concejo Distrital de Barranquilla.

Cordialmente,



**MIGUEL LOZANO ARIZA**

Secretario Distrital de Comunicaciones



ALCALDÍA DE  
**BARRANQUILLA**