

# PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

Secretaría de Comunicaciones  
Alcaldía de Medellín, 2024



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# Comunicación pública para el diálogo social y la construcción de confianza ciudadana

El Distrito de Medellín tiene en la comunicación pública el eje articulador del diálogo social que le permita a toda la ciudadanía participar en la definición de la ruta y en las acciones que emprende el Gobierno local para mejorar las condiciones de vida de quienes habitan la ciudad y sus corregimientos, ofrecer más y mejores oportunidades para todos y alcanzar el desarrollo colectivo, sostenible y amigable con el medioambiente que soñamos.

Partimos de la base de que el Gobierno distrital es el principal articulador y cohesionador social, por lo que debe abrir espacios democráticos de participación, generar confianza en todos los sectores y brindar las garantías para que la empresa privada, la academia, el sector solidario, los gremios y la comunidad organizada puedan vincularse en los temas de interés general, por medio de una comunicación cercana, transparente, amplia y clara.

Es nuestro reto desarrollar estrategias comunicacionales que acompañen, articulen y promuevan procesos de civismo y de cultura ciudadana amplios e incluyentes que permitan recuperar el sentido de pertenencia y el amor por la ciudad, fomenten el respeto por las normas y las instituciones, y promuevan el cuidado de los espacios públicos y del medioambiente, la aceptación del otro y el respeto por la diferencia.

## 1.0

# Orientación filosófica

Si hay una ciudad que sea de todos y pueda demostrar el poder de hacer las cosas juntos, esa es Medellín. Hemos sacado adelante proyectos inimaginables de la mano del Estado, las empresas, la academia, los gremios, las familias y la ciudadanía, logrando resultados en temas clave como la reducción de la pobreza y las desigualdades, el mejoramiento de la salud, el fomento de las iniciativas productivas y empresariales, la protección del medioambiente, el acceso responsable a los recursos vitales, la educación, la cultura, el deporte y muchas otras condiciones que han mejorado la calidad de vida de nuestra gente.

Queremos que Medellín, unida con transparencia, confianza y cultura ciudadana, avance a un siguiente nivel, recupere los lugares de vanguardia y se consolide como un territorio con más y mejores oportunidades, donde lo primero sean las personas.

Buscamos que Medellín surja como producto de consensos y propósitos compartidos que potencien la riqueza implícita en la diversidad, la pluralidad y las diferencias. Por eso, «Medellín te quiere» se convierte en una invitación a la corresponsabilidad, al trabajo conjunto y a recuperar el sentido de pertenencia de una ciudad que es de y para su gente, con respeto y confianza en la institucionalidad, pero consciente del rol que todos, como miembros de la sociedad, cumplimos en la resolución de los problemas y en el impulso de su desarrollo.

## 1.1

# Principios de nuestro gobierno

- Defendemos la institucionalidad, la legalidad, la democracia y el Estado de derecho como garantía de convivencia.
- Creemos en las personas y sus buenos propósitos para, en equipo, construir comunidad.
- No ponemos en duda ni en riesgo la dignidad humana y las libertades individuales.
- Priorizamos el interés general sobre cualquier interés individual.
- Enfocamos nuestra gestión en los programas y acciones que van encaminados a atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables de la ciudad.
- Creemos en la fuerza de los hogares, en las oportunidades y en la educación como motores de la transformación.
- Creemos en un modelo social en el que, antes de cualquier consideración ideológica, debemos procurar un mínimo de bienestar general y sostenible.
- Creemos en la honestidad, el respeto, la transparencia y la eficiencia en el ejercicio de la política y en el manejo de los recursos públicos.
- Combatimos la corrupción, las mafias y cualquier expresión de ilegalidad.
- Escuchamos e interpretamos el sentir y el querer de la gente y, siendo conscientes de las nuevas agendas ciudadanas, abanderamos las causas que promueven la evolución consciente y el desarrollo sostenible.

## 1.2

# Mensajes generales

- Medellín te quiere, juntos construimos la ciudad que soñamos.
- El cuidado de Medellín comienza por mí, comienza por vos.
- El mayor capital social que tiene hoy Medellín es su gente.
- Somos una Alcaldía de puertas abiertas.
- Solo con el diálogo y el trabajo en equipo es posible avanzar en el desarrollo físico y social de Medellín.
- Somos una ciudad pujante, resistente, resiliente y llena de matices.
- Queremos conectar de nuevo a todos los sectores sociales y empresariales en la construcción colectiva de nuestro gran activo social.
- La inversión más importante es la que se hace de puertas para adentro, en los hogares.
- Trabajamos por una ciudad que les ofrezca oportunidades reales a los jóvenes y niños para transformar sus vidas con educación y con acciones a favor de la protección de sus derechos.

## 1.3

# Pilares del Gobierno

Confianza, transparencia y cultura ciudadana: tres aspectos fundamentales para recuperar la esencia de Medellín y enfrentar juntos los retos que tenemos.

### **Nuestros cinco pilares:**

- 1. CREAMOS** en la educación y en las oportunidades para el bienestar económico.
- 2. CREAMOS** en una ciudad saludable, justa, diversa e incluyente.
- 3. CREAMOS** en la institucionalidad, en la seguridad y en la convivencia ciudadana.
- 4. CREAMOS** en la infraestructura para el desarrollo.
- 5. CREAMOS** en la sostenibilidad ambiental y en el bienestar animal.

## 1.4

# Estilo del gobernante

Desde un discurso unificador, convoca la ayuda y la corresponsabilidad de todos los ciudadanos en los temas de interés general, abriendo espacios de participación, siendo coherente con las acciones y con una visión puesta en el desarrollo científico, tecnológico e innovador.

## 1.5

# Tono de la comunicación

Lenguaje claro, simple, cercano, transparente y esperanzador; busca devolver la confianza en las instituciones y en los gobernantes, y recuperar la cultura ciudadana positiva.

## 1.6

# Corresponsabilidad

Involucrar a la ciudadanía en los procesos que lidera la Administración, buscar su voz en cada territorio para construir soluciones coherentes con las necesidades de la comunidad.

## 1.7

# Principios orientadores de las comunicaciones

- Creemos en la comunicación como mediadora para dar soluciones en cada territorio a partir de ejercicios de escucha auténticos.
- Creemos en la gestión articulada y estratégica entre dependencias para construir experiencias sociales que aporten a una cultura ciudadana positiva, empoderada y coherente.
- Creemos en la importancia de una información oportuna, veraz y útil a todos los público de interés.
- Creemos en el trabajo inter y transdisciplinario como la mejor metodología para lograr grandes innovaciones y resultados.



## 2.0

# Direccionamiento y gestión de las comunicaciones

## 2.1

# Gobernanza de las comunicaciones

La Secretaría de Comunicaciones, según el Acuerdo 1 del 13 de marzo de 2024, que establece la estructura orgánica y funcional del nivel central del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, está adscrita directamente al Despacho del alcalde y, por lo tanto, es responsable de definir los criterios, principios y políticas para la adopción de estrategias y tácticas comunicacionales que aporten a la consolidación del modelo de gobierno que propone el plan de desarrollo, para lo cual cuenta con diversas instancias y equipos funcionales que permiten ejercer dicha gobernanza de las comunicaciones, no solo para el nivel central, sino también para el Conglomerado Público de Medellín.

El Plan Estratégico de Comunicaciones establece, por lo tanto, los lineamientos para la formulación de las políticas, directrices, protocolos, criterios de evaluación y seguimiento para la elaboración y ejecución de las estrategias de comunicación, según lo establecido en el Manual de gobernanza y el direccionamiento de la Secretaría de Comunicaciones, contribuyendo así a la consolidación de los tres principios orientadores del Plan de Desarrollo Medellín te Quiere: Cultura Ciudadana, Confianza y Transparencia.

Por esto, los principios rectores de este Plan Estratégico de Comunicaciones son la base de los planes de comunicaciones de todas las dependencias adscritas al nivel central del Distrito y de los entes descentralizados que integran el Conglomerado Público de Medellín. Dichos planes serán revisados y ajustados cada año por parte de los responsables, de acuerdo con el avance y las necesidades comunicativas que se requieren durante la ejecución de los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo 2024-2027.

Para tal fin, desde la Secretaría de Comunicaciones se les entregarán a las dependencias y entidades descentralizadas las herramientas y formatos para la elaboración de estos planes de comunicaciones: un formato que contiene los elementos que debe tener en cuenta cada plan, tales como objetivos, públicos de interés, estrategias, tácticas, productos, campañas, eventos, metas y presupuesto; igualmente, un formato denominado brief para que las dependencias proyecten cada plan de medios de las distintas campañas publicitarias. Este brief contiene ítems que ayudan a enmarcar la estrategia, proyectando el tipo de medio de comunicación que se requiere, el alcance de la campaña entre las audiencias y el presupuesto. Todos estos formatos están disponibles en el banco de herramientas de la Secretaría de Comunicación, alojado en el sitio [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

## **2.1.2. Instancias del Pilar de Gobernanza de las Comunicaciones**

**2.1.2.1. Comunicadores estratégicos.** La Secretaría de Comunicaciones dispone de un equipo de comunicadores a quienes se asigna el acompañamiento a los equipos y procesos de comunicaciones de las dependencias de los niveles central y descentralizado del Conglomerado, con el fin de que sirvan de enlace con la Secretaría de Comunicaciones para garantizar la adopción de las políticas, principios y lineamientos que se determinen en el ejercicio de la gobernanza de las comunicaciones y hacer seguimiento a su ejecución.

Los comunicadores estratégicos cuentan con un coordinador o líder y realizan un comité semanal para informar novedades, alertas y avances de las acciones realizadas por las entidades que acompañan. De las conclusiones de estas reuniones se originan recomendaciones y estrategias que son propuestas al Comité del Pilar para ser aprobadas y socializadas a las diversas dependencias del Conglomerado.

**2.1.2.2. Comité Editorial.** Es la instancia semanal que permite coordinar y articular las actividades y productos de comunicación que se proponen en las estrategias para su producción, asesoría y aprobación por parte de los equipos funcionales de la Secretaría de Comunicaciones, y para su adecuada organización y emisión desde las dependencias y entes descentralizados.

Permite, además, hacer seguimiento y monitoreo de las acciones y temáticas propuestas por las dependencias, con el fin de verificar su efectivo cumplimiento y contar con los reportes necesarios relacionados con la gestión de la Secretaría de Comunicaciones.

**2.1.2.3. Comité de Campañas.** Al igual que el Comité Editorial, esta es una instancia para revisar los contenidos y estrategias que adelantan las dependencias para la difusión de sus campañas misionales, a fin de asegurar que estén alineadas con los principios rectores del plan de desarrollo y el estilo de gobierno.

En este comité participan el secretario de Comunicaciones, el subsecretario, el líder del equipo de Comunicadores Estratégicos, el coordinador del equipo de Publicidad y Marca y los responsables de cada campaña en las dependencias y entes descentralizados.

**2.1.2.4. Comité del Pilar de Gobernanza de las Comunicaciones.** Es la instancia rectora de la gobernanza de las comunicaciones en el Conglomerado Público del Distrito. Está conformado por el secretario de Comunicaciones, el subsecretario de Comunicaciones Estratégicas, el director técnico, los coordinadores de los grupos funcionales o lo que la estructura de la Secretaría de Comunicaciones demande, más los asesores y demás personas que considere y designe el secretario de Comunicaciones. Este comité se reúne de manera ordinaria cada tres meses y extraordinariamente cada vez que el secretario lo convoque.

El objetivo de este comité es orientar el Pilar de Comunicaciones mediante la coordinación, articulación, integración y asesoría para la adopción de las estrategias, políticas y lineamientos que irradiará a todas las entidades del Conglomerado.



## 2.2 Objetivos del Plan Estratégico de Comunicaciones

Dar respuesta a las necesidades de divulgación, promoción, rendición de cuentas y participación, y movilización ciudadana que propone la Administración distrital para el cuatrienio y que se establecen en el Plan de Desarrollo 2024-2027 Medellín Te Quiere.

### 2.2.1. Objetivo general

Dirigir las estrategias de comunicación de la Alcaldía de Medellín, de acuerdo con la visión del Gobierno establecida en el Plan de Desarrollo 2024-2027 Medellín Te Quiere, para que promuevan la participación ciudadana a partir de la entrega de información clara, oportuna y suficiente.

### 2.2.2. Objetivos específicos

- Definir los principios orientadores de las estrategias de comunicación de las dependencias de la Administración distrital.
- Promover un modelo articulado de comunicación entre las entidades del Conglomerado Público del Distrito de Medellín.
- Fomentar, mediante la comunicación oportuna y transparente, el interés de la ciudadanía en los temas de ciudad y su participación en los programas y proyectos del Gobierno local.
- Orientar los procesos de comunicación organizacional para que fortalezcan el relacionamiento de la Administración con los públicos internos y promuevan la participación de los servidores públicos en la oferta dirigida a ellos.
- Fortalecer el relacionamiento institucional de la Administración distrital con entidades públicas y privadas que permitan el trabajo conjunto y armónico que redunde en mejores condiciones de vida de la ciudadanía.

## 2.3 Principios rectores

Las estrategias y acciones de comunicación dirigidas a la promoción de los diversos pilares, componentes, programas y proyectos del Plan de Desarrollo deberán obedecer a los siguientes principios:

**Transparencia:** toda información de la Administración distrital debe ser verídica, verificable, comprobable y sustentable.

**Oportunidad:** la información debe llegar a los diversos públicos (de valor y de interés) de manera oportuna y conforme a lo que la ciudadanía debe saber para tomar decisiones bien informadas y en los tiempos requeridos.

**Confianza:** toda comunicación de la Administración distrital deberá ser de carácter público, amplio y suficiente, de manera que la ciudadanía la reciba con confianza y genere credibilidad en sus gobernantes.

**Claridad:** toda información debe ser entregada a la ciudadanía en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos los públicos, evitando tecnicismos.

**Universalidad:** la Administración distrital debe hacer pública su gestión usando los medios y tecnologías disponibles para garantizar el acceso a la información de los públicos de valor e interés de los diferentes programas y proyectos.

**Cercanía:** la Administración distrital promoverá una comunicación horizontal con sus diversos públicos, de manera que los involucre en las iniciativas del gobierno y puedan ejercer su derecho ciudadano a participar, opinar y movilizarse.

## 3.0

# Estrategias de comunicaciones

## 3.1

# Comunicación transparente y sin privilegios al servicio de la ciudadanía

### **3.1.1. Rendición de cuentas permanente**

El gobernante se debe al ciudadano, por eso toda la comunicación del Distrito y sus entes descentralizados será un ejercicio permanente de rendición de cuentas. El ciudadano tendrá acceso al quehacer de la Administración distrital y a conocer directamente el avance de las obras y proyectos, y el manejo de los recursos públicos, con contexto, a través de canales públicos y oficiales.

#### **3.1.1.1. Tácticas generales**

- Actualización permanente del avance de programas y proyectos en el portal web.
- Realizar eventos públicos para la entrega de informes de gestión y rendición de cuentas, que puedan ser seguidos de manera virtual por la ciudadanía.
- Alojar, de manera visible en la web, los balances de gestión y rendiciones de cuentas para que la ciudadanía acceda fácilmente a ellos.
- Realizar informes de gestión territoriales o por grupos poblacionales.

### **3.1.2. Respeto a la labor de los medios de comunicación**

Valoramos la misión de informar y formar opinión pública de los medios de comunicación y respetamos el trabajo de los periodistas, sin preferencias ni privilegios. Por esto, promoveremos una relación de confianza, con canales y procedimientos claros, que les permita acceder de manera efectiva a la información y a las fuentes oficiales.

#### **3.1.2.1. Tácticas generales**

- Actualización permanente de bases de datos de medios y periodistas que permita enviar información según su especialidad y temáticas de interés.
- Realización de eventos temáticos o territoriales dirigidos a medios de comunicación, que posibiliten el acceso a las fuentes oficiales y el diálogo fluido y abierto sobre temas específicos.
- Organizar recorridos a medios de comunicación, concertando temáticas y fuentes, para acercar la Administración a los periodistas y hacer visible su gestión.
- Atender de manera oportuna los requerimientos de los medios de comunicación y facilitar su acceso a la información y las fuentes oficiales.

## 3.2

# Comunicación incluyente, cercana y directa con el ciudadano

Es fundamental reconocer y establecer una relación de confianza con los públicos de valor e interés, por lo que resulta esencial que las dependencias del Distrito y sus entes descentralizados los tengan claramente identificados y creen o renueven canales para llegar a ellos con la información que les interesa, de manera oportuna y proactiva, que les permita estar bien informados para tomar decisiones y participar en la transformación positiva de sus entornos.

### 3.2.1. Comunicación en y para los territorios

Fomentaremos un diálogo con las comunidades en sus propios territorios, que permita definir conjuntamente las prioridades y las estrategias comunicacionales que contribuyan a la construcción del tejido social y la promoción de una conversación amplia y sincera entre el Gobierno local y la comunidad. A la vez, promoveremos un mayor relacionamiento con los medios alternativos, independientes, ciudadanos y comunitarios, reconociéndolos como altavoces del sentir de sus comunidades y territorios.

#### 3.2.1.1. Tácticas generales

- Identificación de públicos de interés en los territorios, en coordinación con las entidades misionales que ejecutan labores de campo.
- Elaboración de protocolos para la actuación en territorio, que permitan llegar a las comunidades de manera assertiva.
- Identificación de los medios tradicionales y alternativos de comunicación de las comunas y corregimientos y establecimiento de canales de relacionamiento para la entrega de información oficial.
- Generar alternativas de comunicación que permitan llevar la información de la gestión de gobierno a las comunidades.

-Realizar encuentros zonales o poblacionales con medios de comunicación alternativos y comunitarios, que posibiliten acuerdos y trabajo conjunto en pro de la ciudadanía.

### **3.2.2. Comunicación 360**

Queremos llegar directamente a toda la ciudadanía mediante el fortalecimiento de los medios institucionales propios, las redes sociales, el uso de nuevas tecnologías, los eventos y la presencia permanente de la Administración en el territorio, lo que nos permitirá mantener un diálogo permanente con los habitantes de la ciudad, hacer pública la gestión de gobierno y conocer de primera mano las necesidades y el sentir de la comunidad.

#### **3.2.2.1. Tácticas generales**

- Creación de nuevos productos de comunicación e información, en consonancia con los usos y hábitos ciudadanos, que permitan llegar a la población de manera asertiva.
- Hacer presencia institucional en las nuevas plataformas de comunicación para llevar la información y la oferta distrital a las comunidades, según su condición social, rango de edad y temáticas de interés.
- Activaciones en territorio donde el ciudadano tenga la posibilidad de participar y opinar frente a los temas que son importantes para su comunidad y donde se promuevan valores como la confianza, la transparencia, el respeto y la solidaridad.

### 3.3

## Comunicación para la construcción de confianza ciudadana

Concebimos la comunicación, no solo como un elemento de información, sino también como un promotor de la formación ciudadana que debe aportar a la construcción de una sociedad donde prevalezcan el respeto y la solidaridad como valores fundamentales. Solo una sociedad que confía en sus gobernantes y en sus instituciones, participa y se hace protagonista de la construcción de su propia historia.

### 3.3.1. Tácticas generales

- Elaboración de campañas de comunicación que fomenten el cambio social y promuevan el sentido de pertenencia, el amor por la ciudad y las buenas prácticas de comportamiento social.
- Creación de espacios y medios comunicacionales en los que la comunidad pueda narrar su propia historia, exaltar a sus personajes destacados y hacer memoria de los sucesos que han marcado la vida de sus territorios, en un ejercicio de comunicación colaborativa.
- Generar espacios de comunicación, en diversas plataformas, para hacer públicas las experiencias positivas de iniciativa ciudadana, que han solucionado problemas y mejorado las condiciones de vida de las comunidades, de manera que sirvan de inspiración y puedan ser apoyadas y replicadas en los demás sectores de la ciudad.

### 3.4

## Consolidación de la marca Medellín

Nuestra comunicación deberá contribuir al posicionamiento de la imagen corporativa del Distrito y su Conglomerado Público, así como promover la marca de ciudad como elemento distintivo en sus estrategias de promoción y competitividad nacional e internacional.

### 3.4.1. Tácticas generales

- Presencia de la marca Medellín, marca ciudad o marca Conglomerado en los grandes eventos de ciudad.
- Promoción de la ciudad en los ámbitos departamental, nacional e internacional como destino turístico y de su vocación como distrito de ciencia, tecnología e innovación, aprovechando las tecnologías de la comunicación y la información.
- Creación de nuevos productos de comunicación dirigidos a potenciales visitantes de la ciudad, que promuevan los elementos diferenciadores y competitivos de esta.
- Elaboración de planes de medios que permitan posicionar la marca Medellín en ámbitos de interés.
- Movilizaciones y activaciones en territorio que permitan sensibilizar y empoderar a los ciudadanos frente a la marca Medellín.

## 3.5 Promoción de la cultura del servicio público

La comunicación dentro de las entidades del Distrito buscará potenciar una cultura del servicio público, valorando y promoviendo a los servidores distritales como protagonistas de primer nivel para la consolidación de las iniciativas, programas y proyectos, así como legitimadores y voceros naturales de la gestión del gobierno en sus entornos.

### 3.5.1. Tácticas generales

- Crear o fortalecer los medios de comunicación internos.
- Llevar a cabo eventos informativos dirigidos a los servidores, con la presencia de los voceros de la Administración distrital.
- Producir versión para público interno de las campañas de comunicación de ciudad.
- Crear espacios para que servidores ejemplares den testimonio de su labor y del orgullo de servir.
- Organizar eventos masivos que convoquen al mayor número posible de servidores para generar sentido de pertenencia y crear conciencia de la figura del conglomerado que nos agrupa a todos.
- Adelantar una campaña sombrilla dirigida a los servidores que permita conectar todas las acciones comunicacionales. Las piezas, eventos y productos deben tener la línea narrativa de esa campaña sombrilla.

## 4.0

# Estructura funcional de Comunicaciones

La gestión de las comunicaciones dispone las herramientas que sirven de guía para fomentar un trabajo en equipo de alto desempeño. Es crucial coordinar estas actividades de manera que se asegure la gobernanza de la comunicación en todas sus dimensiones. Esto implica un propósito alineado, avances conjuntos hacia los objetivos y metas, y la consistencia en el uso adecuado de recursos y acciones para cumplir con la visión y misión de la Secretaría.

Para asegurar el cumplimiento de los lineamientos en la gobernanza de las comunicaciones, la Secretaría de Comunicaciones está organizada en equipos funcionales que soportan la misionalidad y sirven como orientadores y asesores de todos los procesos relacionados con las comunicaciones del Distrito y el Conglomerado Público de Medellín.

Figura 1. Estructura funcional de la Secretaría de Comunicaciones



Fuente: elaboración propia.

## 4.1 Equipo de Comunicación Estratégica

La proyección estratégica de los comunicadores en cada dependencia se vislumbra, para este cuatrienio, como una articulación que responda a la gobernanza de las comunicaciones de manera oportuna y organizada, siguiendo estándares de calidad y con un acompañamiento semanal que evalúa las posibilidades de comunicar de manera efectiva los programas y proyectos. Teniendo en cuenta el análisis del entorno, se establecerán objetivos estratégicos en cada plan de comunicaciones y de medios, respaldados por acciones coherentes, indicadores y un seguimiento pertinente.

## 4.2 Equipo de Movilización

Busca generar continuamente cambios significativos en nuestra ciudad, valiéndose de la comunicación. Durante este cuatrienio, aspiramos a tener un impacto considerable en los territorios mediante herramientas comunicacionales y acompañamiento en cada uno de ellos. Queremos que los medios sigan siendo nuestros aliados estratégicos al momento de compartir información pública y poder contarla desde múltiples voces en cada comunidad. Tiene como responsabilidad el acompañamiento y soporte de la política pública de medios alternativos, independientes, comunitarios y ciudadanos (MAICC) y del componente de ejecución del Presupuesto Participativo en relación con los productos relacionados con comunicaciones.

## 4.3 Equipo de Eventos y Protocolo

Es el responsable de asegurar la narrativa institucional mediante la concepción y la formulación estratégica de los actos institucionales y de proyección de ciudad, en particular aquellos de carácter oficial, con el fin de promover un ejercicio comunicacional contundente, con una vigorosa proyección institucional soportada en criterios de austeridad y en articulación con el área de protocolo del Despacho del Alcalde, de forma tal que se desarrolle la correcta escenificación de la autoridad distrital, destacando los símbolos oficiales, transmitiendo un mensaje claro y adecuado en términos de oportunidad, veracidad y transparencia.

Los actos institucionales y los de carácter oficial organizados por las dependencias del Distrito, y aquellos realizados en articulación con otros entes territoriales, así como con entidades públicas y privadas y organismos internacionales, se regirán por la normativa, usos y costumbres oficiales, los lineamientos del Distrito y las políticas y manuales institucionales establecidos para cada caso, a fin de garantizar el adecuado diseño, planeación, ejecución y evaluación de los actos o eventos institucionales.

## 4.4 Equipo de Publicidad y Marca

Desde Publicidad y Marca se da el direccionamiento estratégico de la comunicación gráfica publicitaria para garantizar la identidad de marca del Distrito de Medellín, mediante la correcta aplicación de las directrices establecidas en el Libro de Marca, el Manual de Identidad Visual y demás manuales que se compilan de acuerdo a la temática y aplicación de estrategias y tácticas comunicacionales y publicitarias.

Así mismo, se encarga de asesorar el diseño de estrategias creativas, campañas y productos publicitarios de la Alcaldía de Medellín y dirigir la ejecución de las actividades, producción de elementos y eventos establecidos en los componentes de promoción institucional y de proyección de ciudad.

## 4.5 Equipo Digital y Organizacional

Orienta estratégicamente los medios, herramientas y plataformas de información para garantizar la divulgación y movilización de la gestión de la Administración distrital entre los públicos internos y externos, con la concepción de que el ciudadano y el servidor público están en el centro de la acción comunicacional, facilitando la toma de decisiones a partir de la información que generan las dependencias y entes descentralizados. Esto, con la orientación y generación de estrategias y acciones comunicacionales basadas en elementos y bases que priorizan la usabilidad, accesibilidad e interacción. Propende por la creación de acciones fundamentadas en la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana, teniendo siempre presentes las directrices de las entidades locales, nacionales e internacionales que regulan las formas, estrategias y canales de comunicación, tanto convencionales como digitales.

## 4.6 Equipo de Divulgación y Prensa

Los principios del periodismo y la comunicación pública forman parte esencial de nuestra labor diaria: veracidad, precisión, oportunidad, relevancia pública, responsabilidad social y el compromiso de informar a la ciudadanía sobre los impactos de las decisiones administrativas de manera clara y transparente.

Realizamos un exhaustivo análisis de la agenda mediática y los temas generados por la Administración y sus dependencias. A partir de este análisis, se evalúan la atención a los medios, la pertinencia de los boletines de prensa y la estructura narrativa con el objetivo de comunicar de manera efectiva a la población el impacto que dicha información tendrá en sus vidas cotidianas.

Acompañamos a las dependencias en procesos continuos de formación para garantizar la calidad, pertinencia y coherencia de la información que proporcionamos.

## 5.0

# Articulación con el Plan de Desarrollo

El Plan de Desarrollo, sancionado en el Acuerdo 003 de 2024, «Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 Medellín Te Quiere», es el eje rector de la gestión de la Administración distrital y consolida la propuesta del ente gubernamental dirigida al ciudadano, con los instrumentos que buscan mejorar la calidad de vida de los habitantes del área urbana y los cinco corregimientos del distrito de Medellín, a la vez que define las estrategias y agendas de articulación en los niveles supradistrital, distrital y local que guiarán la ruta de trabajo interinstitucional del gobierno para atender y mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía.

En él, el Distrito se configura como generador de progreso armónico, producto de consensos y propósitos compartidos, donde la relación con el ciudadano es un gana-gana que pone a la gente en el centro de la agenda de desarrollo. Su objetivo es crear más y mejores oportunidades para todos los habitantes de Medellín.

En ese sentido, las acciones de comunicación del Distrito están orientadas a garantizar el objetivo del Plan de Desarrollo Medellín Te Quiere 2024-2027 y la visión de este en relación con un nuevo modelo de ciudad:

«Medellín unida con confianza, transparencia y cultura ciudadana. Una ciudad que apunta al crecimiento económico sustentable, al desarrollo humano integral en ejercicio de los derechos humanos, al urbanismo con vocación social, ambiental y sostenible, a un distrito que detona la vocación en ciencia, tecnología e innovación en un territorio por y para la gente».

El Plan tiene como principios orientadores la confianza, la transparencia y la cultura ciudadana. Tres aspectos fundamentales para recuperar la esencia de Medellín y enfrentar los retos que como ciudad tenemos.

Así, la comunicación pública crea, no solo valor para la gestión de la Administración del distrito, sino que busca, con la elaboración de sus contenidos y la selección de canales, contribuir a la aplicación de estos principios para que la comunicación posibilite la toma informada de decisiones de los ciudadanos para usar y disfrutar de los programas y servicios institucionales, y ser actores corresponsables en la búsqueda de soluciones a las problemáticas de ciudad.

El Plan tiene un habilitador, doce sellos, cinco enfoques, cinco pilares, 27 proyectos estratégicos, 85 proyectos orientadores, 22 componentes, 111 programas y 728 indicadores.

**Formula seis retos para la gestión del Distrito, así:**

- Bienestar social y progreso económico.
- Cambio social para mayor equidad e igualdad.
- Fortalecimiento de las instituciones y la confianza ciudadana.
- Sostenibilidad ambiental hacia la protección de la vida en todas sus formas.
- Actualización, adaptación y vanguardia tecnológica.
- Consolidación, conectividad y accesibilidad territorial.

**Tiene tres enfoques prioritarios desde los componentes y programas para la gestión. Estos son:**

- **Enfoque de derechos humanos:** establece la prioridad en la atención de la población vulnerable a una mayor marginación, exclusión y discriminación.
- **Enfoque diferencial:** se intencionan estrategias que dan respuesta a las particularidades de cada sector de la población por su condición o situación.
- **Enfoque de resiliencia:** promueve las capacidades de la ciudadanía para recuperar el distrito y afrontar los grandes retos.

## 5.1

# Pilares del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027

## Medellín Te Quiere

Son producto de un esfuerzo coordinado entre el sector público, el sector privado y la academia. Estos agrupan las grandes temáticas que recogen los programas y proyectos que ejecutarán las dependencias de la Administración distrital.

Figura 2. Pilares Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027



Fuente: elaboración propia.

## **Pilar 1. Bienestar social y económico.**

Creemos en una ciudad global a partir del talento de su gente, potenciando el ser humano desde la infancia; más música y arte, más deporte, más y mejores empresas, más innovación; nos conectamos con el mundo para construir juntos. Este pilar cuenta con seis componentes y 33 programas.

Su objetivo es promover el desarrollo humano integral en Medellín desde la infancia hasta la edad adulta mediante el acceso equitativo a educación, deporte, recreación y cultura, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, fomentar la inclusión social y económica, y consolidar el distrito como un destino turístico y empresarial relevante en el contexto mundial.

## **Pilar 2. Agenda social.**

Creemos en personas y familias viviendo dignamente y a plenitud: una alcaldía volcada a que las personas y las familias avancen, con servicios y apoyos oportunos, cercanos y articulados. Cuenta con seis componentes y 24 programas.

Objetivo: promover el bienestar y la igualdad de oportunidades para los hogares del Distrito Especial de Medellín, permitiendo que todos los sectores y grupos poblacionales vivan con dignidad, desarrollando sus capacidades y avanzando hacia una sociedad más equitativa y sin discriminación.

## **Pilar 3. Confianza y transparencia.**

Creemos en el trabajo en equipo con la ciudadanía: una alcaldía que promueve la cultura ciudadana para generar transparencia, seguridad y confianza. Este pilar tiene 4 componentes y 28 programas.

Objetivo: promover un desarrollo integral en Medellín por medio de estrategias para fortalecer la coordinación y transparencia de las instituciones; fomentar la participación ciudadana y restaurar la confianza en la institucionalidad, creando entornos seguros y promoviendo ciudadanías activas.

## **Pilar 4. Infraestructura y desarrollo.**

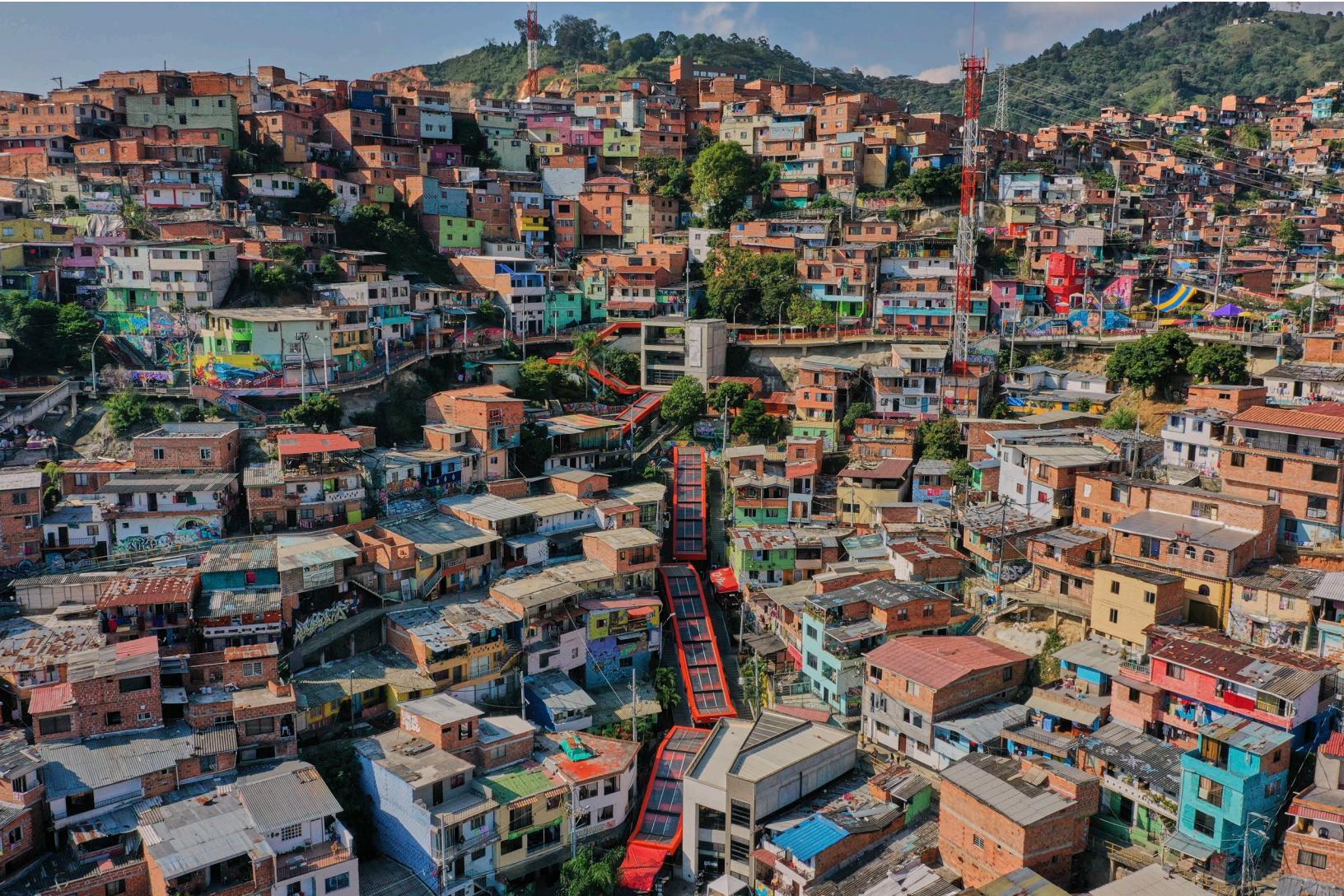
Creemos en una ciudad funcional, cómoda y amable con una infraestructura para el bienestar, la competitividad y el desarrollo. Cuenta con 4 componentes y 17 programas.

Objetivo: impulsar estrategias para garantizar la sostenibilidad, calidad de vida e inclusión, generando y manteniendo infraestructuras para el espacio público, movilidad, vivienda digna y servicios públicos con cobertura universal y calidad para superar los déficits actuales del distrito.

### **Pilar 5. Sostenibilidad ambiental.**

Creemos en una ciudad comprometida con el cuidado de la naturaleza; tendremos un mejor aire, cuidaremos el agua y procuraremos menor ruido. Trataremos debidamente las basuras y respetaremos la vida animal. Tiene dos componentes y 9 programas.

Objetivo: promover una ciudad sostenible y resiliente mediante políticas ambientales que protejan los recursos naturales, aborden el cambio climático, gestionen el riesgo de desastres e impulsen el cuidado de la vida en todas sus formas.



## 5.2 Sellos

El Plan de Desarrollo Distrital propone varios desafíos para la ejecución, relacionados con agendas y acuerdos de carácter prioritario para la ciudad; por tal razón, se definieron algunos sellos que permiten resaltar acciones diferenciales. Estos son:

**Agenda 2030.** Corresponde a aquellos programas que aportan a los Objetivos del Desarrollo Sostenible: poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y perspectivas de las personas.

**Distrito de Ciencia, Tecnología e Información (CTI).** Programas que aportan a la asunción de competencias como Distrito Especial y para el desarrollo de la vocación en ciencia, tecnología e innovación.

**Proyectos estratégicos.** Aquellas iniciativas estratégicas que impactan a la ciudad, destinando recursos y articulando voluntades para atender los temas más urgentes.

**Acuerdo ciudadano.** Programas producto de la concertación, de la cohesión social y de una ciudadanía activa por el bien común.

**Sello Joven.** Iniciativas que contribuyen positivamente y de manera tangible al desarrollo humano integral de los jóvenes de Medellín.

**Transversalidades programáticas.** Son oportunidades para la articulación de capacidades administrativas en proyectos que atienden integralmente las problemáticas del distrito, promoviendo, además, la eficiencia de los recursos.

**Nueva Ruralidad.** Programas que impactan en la transformación de los territorios rurales hacia mejores condiciones sociales, económicas y ambientales mediante acciones coherentes con las necesidades y las fortalezas de las poblaciones que los habitan.

**Igualdad de Género.** Incorpora el enfoque de género con análisis diferencial e interseccional en la etapa de planeación y ejecución, actuando sobre la autonomía económica, la salud y la vida libre de violencias contra las mujeres.

**Sello Étnico.** Busca el cierre de brechas y la superación del racismo, contando con las particularidades de las poblaciones étnicas para la protección y la garantía de sus derechos individuales y colectivos.

**Sello de Seguridad Integral.** Busca resaltar las acciones de todas las dependencias enfocadas en establecer políticas inclusivas e integrales, con la visión de la Política Pública de Seguridad y Convivencia.

**Plan de Ordenamiento Territorial (POT).** Programas que desarrollan acciones basadas en los principios de la Ley 388 de 1997 y el Plan de Ordenamiento Territorial del distrito.

**Distrito verde.** Acompaña programas que aportan a la gestión del cambio climático, contribuyen a mejorar la calidad ambiental del distrito y aplican criterios de sostenibilidad en su diseño, construcción, puesta en práctica y evaluación.



## 5.3 Proyectos estratégicos

Se han denominado «proyectos estratégicos» esas grandes apuestas de ciudad que, en primer lugar, tienen el propósito de reparar los problemas asociados a las cifras más críticas de la ciudad: confianza, hambre, deserción escolar y otros dolores de la ciudadanía que tenemos el deber de aliviar. Y, en segundo lugar, son esos sueños y esa visión que tienen el poder de detonar el desarrollo: una Medellín competitiva en la región y en el mundo, cuya vocación económica se vuelque hacia los sectores creativos y culturales, la tecnología y el turismo responsable.

Estos proyectos reúnen acciones de muchos actores en el conglomerado y también de aliados externos. La faceta social de los proyectos estratégicos está a cargo de la Gerencia de Proyectos Estratégicos. Los proyectos estratégicos de infraestructura, que serán los grandes contenedores que albergarán los proyectos estratégicos sociales, serán articulados por el Departamento Administrativo de Planeación junto a la Secretaría de Gobierno y Gestión del Gabinete.

Los 15 proyectos estratégicos sociales corresponden a: Cultura Ciudadana, Tejiendo Hogares, Medellín Tacita de Plata, Alianza Cero Hambre, Buen Comienzo 365, En el Colegio Contamos con Vos, Parceros y Parceras, Salud Mental y Proyectos de Vida, Círculos de Cuidado y Autonomía Económica para las Mujeres, 50 mil jóvenes formados en habilidades digitales, Medellín Capital Creativa, Turismo Responsable, Inglés como Segunda Lengua, Cultura del Fútbol, Mayor Cuidado.

Por su parte, los 12 proyectos estratégicos de Infraestructura son: Instituciones Educativas de Primer Nivel, Los Mejores Escenarios Deportivos para Vos, Distrito Cinema y Casas de Música, Corredores Verdes, Corredores Azules, Cerros para Vos, Casas Verticales: centros de atención social y actividades deportivas y culturales, Unidos por el Agua, Unidos por el Gas, Parques del Río Norte, Metro de la 80, Medellín Blindada: central estratégica y tecnológica contra atracos.

## 5.4 Habilitador

El Plan de Desarrollo cuenta con un habilitador denominado «Creemos en la ciencia, la tecnología y la innovación para conectarnos con el mundo». La consolidación de la ciudad como epicentro de ciencia, tecnología e innovación (CTI) dinamiza las actividades y resultados económicos, promueve la transformación social y busca una más adecuada sostenibilidad y mejor adaptación al cambio climático.

En la apropiación de la nueva condición de Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, el trabajo en equipo debe incluir actores descentralizados que son fundamentales en la construcción de un nuevo modelo de desarrollo basado en la ciencia, la tecnología y la innovación como Ruta N, motor de innovación y conexión con el mundo y actor estratégico para la articulación del ecosistema de innovación; y EPM, empresa industrial y comercial del Estado con un potencial invaluable que acompaña el desarrollo del Distrito Especial.

Para fortalecer la dinámica del desarrollo por medio de ciencia, tecnología e innovación es indispensable contar con los siguientes movilizadores que incentiven las dinámicas del territorio hacia la vocación:

### **Movilizador 1. Medellín: contextos local y global**

En la era digital, el acceso a internet y la infraestructura tecnológica son fundamentales para el desarrollo socioeconómico y la inclusión de comunidades. En Medellín, el impulso de la infraestructura y la promoción de alianzas público-privadas son componentes clave para fomentar la inclusión y la capacitación en habilidades digitales.

### **Movilizador 2. Medellín de cara al mundo: distrito bilingüe**

El dominio del inglés o de un segundo idioma se ha convertido en un factor fundamental para el desarrollo personal, académico y profesional de los individuos. En el contexto de Medellín es prioritario promover el aprendizaje del inglés y otros idiomas como una herramienta que no solo facilita la comunicación, sino que también abre puertas a oportunidades educativas y laborales en el ámbito internacional. En este sentido, la adopción de programas de formación, la generación de comunicaciones bilingües, la firma de alianzas con instituciones educativas y la inclusión del inglés u otros idiomas en el currículo escolar desde temprana edad son estrategias clave para fortalecer las competencias lingüísticas de la población y posicionar a Medellín como una ciudad competitiva y multicultural en el escenario global.

Para que la ciencia, la tecnología y la innovación sean elementos habilitadores de los propósitos de los pilares del Plan de Desarrollo, se requiere de elementos movilizadores como el trabajo en equipo, el bilingüismo y la conectividad.

## 5.5 **Programas y proyectos del Plan de Desarrollo y sus corresponsables**

El Plan de Desarrollo, como se ha indicado, cuenta con 22 componentes, 111 programas, 27 proyectos estratégicos y 85 proyectos orientadores.

Estos serán los focos de la acción de comunicación pública de la Secretaría de Comunicaciones, a fin de contribuir a la gestión de la Administración distrital, en articulación con las secretarías, departamentos administrativos, gerencias y entes descentralizados, promoviendo la difusión y el conocimiento de los programas y proyectos para que los ciudadanos puedan disfrutar y participar activamente en estos, así como beneficiarse de las obras y servicios y de la oferta institucional dispuesta para ellos.

Así mismo, es fundamental que los ciudadanos se vinculen en los ejercicios de corresponsabilidad y participación que los programas y proyectos establecen para lograr soluciones conjuntas a las problemáticas y necesidades que se presentan en el territorio, con el fin de alcanzar mejores condiciones de calidad de vida que benefician a propios y extraños.

## 5.6 Programas de la Secretaría de Comunicaciones

En el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 Medellín Te Quiere, la Secretaría cumple un rol fundamental, no solo en el cumplimiento de su papel transversal de articulador de las estrategias de comunicación, sino que tiene programas y proyectos propios orientados al posicionamiento institucional y enfocados en la innovación para llevar la comunicación pública a un nuevo nivel, como se espera de una entidad territorial de la importancia del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Estos programas y proyectos se encuentran en el Pilar 3, Confianza y Transparencia, y están distribuidos en dos componentes:

**Participación ciudadana y control social.** En este se encuentra el programa *Comunicación para la movilización, el fortalecimiento de la participación y la corresponsabilidad ciudadana* (pág. 478).

Objetivo del programa: desarrollar mecanismos, programas y estrategias de comunicación para la movilización que permitan generar corresponsabilidad por parte de las redes ciudadanas, los medios de comunicación y demás actores sociales como los medios alternativos, independientes, comunitarios y ciudadanos (MAICC).

Descripción del programa: busca identificar redes de apoyo, generar mecanismos y estrategias de comunicación pública asociados a los medios de comunicación que faciliten el proceso de información, comunicación y movilización ciudadana de los actores sociales hacia los programas y proyectos del Plan de Desarrollo.

Este es un ejercicio que se establece en el reconocimiento del actuar de un buen gobierno como eje de confianza y trasciende hacia la participación y la corresponsabilidad de los diferentes actores para el logro de los objetivos comunes planteados. La comunicación para la movilización aporta a la necesidad de contar con ciudadanos informados, comprometidos y corresponsables con las gestiones institucionales, lo que conlleva beneficios para el Estado, en un mejor relacionamiento y orientación de sus políticas asociadas a las necesidades de la comunidad y para el ciudadano que se acerca más a la gestión y puede participar y tomar decisiones.

Figura 3. Indicadores de producto

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Año Línea Base	Línea Base	Meta Cuatrenio 2024-2027	Dependencia o entidad responsable
Estrategias de comunicación para la movilización realizadas en Medios Alternativos, Independientes, Comunitarios y Ciudadanos Maicc y Redes sociales ciudadanas	Número	No aplica	No aplica	12	Secretaría de Comunicaciones

Fuente: elaboración propia.

**Confianza ciudadana en la gestión pública institucional.** Con el programa *Comunicación pública para el fortalecimiento de la institucionalidad y la confianza ciudadana* (pág. 527).

Objetivo del programa: desarrollar lineamientos, estrategias y políticas de comunicación pública para el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y su Conglomerado como apuestas para la generación de confianza ciudadana.

Descripción del programa: busca desarrollar un ejercicio estratégico de la comunicación pública, de carácter transversal a los programas y proyectos plasmados en el Plan de Desarrollo Distrital, mediante la dirección y asesoría a las dependencias del nivel central del Distrito de Medellín y su Conglomerado Público, en las áreas funcionales de Divulgación y Prensa, Publicidad y Marca, Eventos y Protocolo, Organizacional, Digital, Movilización Ciudadana y Gestión del Conocimiento, los cuales regirán las políticas y acciones de gestión de la comunicación pública, dando respuesta a la necesidad de construir confianza y generar credibilidad en el actuar de la administración distrital, lo cual contribuye a posicionar y fortalecer el quehacer institucional de cara a los ciudadanos.

Figura 4. Indicadores de producto

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Año Línea Base	Línea Base	Meta Cuatrenio 2024-2027	Dependencia o entidad responsable
Dependencias asesoradas en estrategias de comunicación y divulgación	Porcentaje	2023	90,9	90,9	Secretaría de Comunicaciones
Programas del Plan de Desarrollo divulgados y acompañados en estrategias de comunicación	Porcentaje	2023	75	75	Secretaría de Comunicaciones
Sistema integral de información, analítica y toma de decisiones implementando para la gestión de la comunicación institucional	Número	No aplica	No aplica	1	Secretaría de Comunicaciones

Fuente: elaboración propia.

# Nota

Este Plan Estratégico de Comunicaciones tiene unos documentos de soporte como manuales, procedimientos y formatos que están alojados en la sección Banco de Herramientas de la Secretaría de Comunicaciones en su página web [www.medellin.gov.co/es/secretaria-de-comunicaciones/kit-de-comunicaciones/](http://www.medellin.gov.co/es/secretaria-de-comunicaciones/kit-de-comunicaciones/) y en la plataforma de Isolucion.

## **Estos últimos son:**

Guía de impresos para producción de material institucional, Bitácora para eventos Distrito, Comité Editorial, Formación de equipos de comunicación, Guía de comunicación inclusiva y accesible, Manual de comunicación digital, Manual de identidad gráfica, Manual de identidad visual, Manual de publicaciones editoriales, Manual de señalética Alcaldía de Medellín, Manual de uniformes institucionales.





[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación