

# Guía para el diligenciamiento de volantes de información a la comunidad

Instituto de Desarrollo Urbano



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



1

Ubicación de las plantillas

2

Selección según tipo de proyecto

3

Identificación de la necesidad comunicativa

4

Escoger plantillas versión vertical y horizontal

5

Plantillas como guía de estructura de contenido básico

6

Recomendaciones de diligenciamiento

7

Protocolo de envío resumido

8

Criterios de aprobación

9

Recomendaciones

# 1

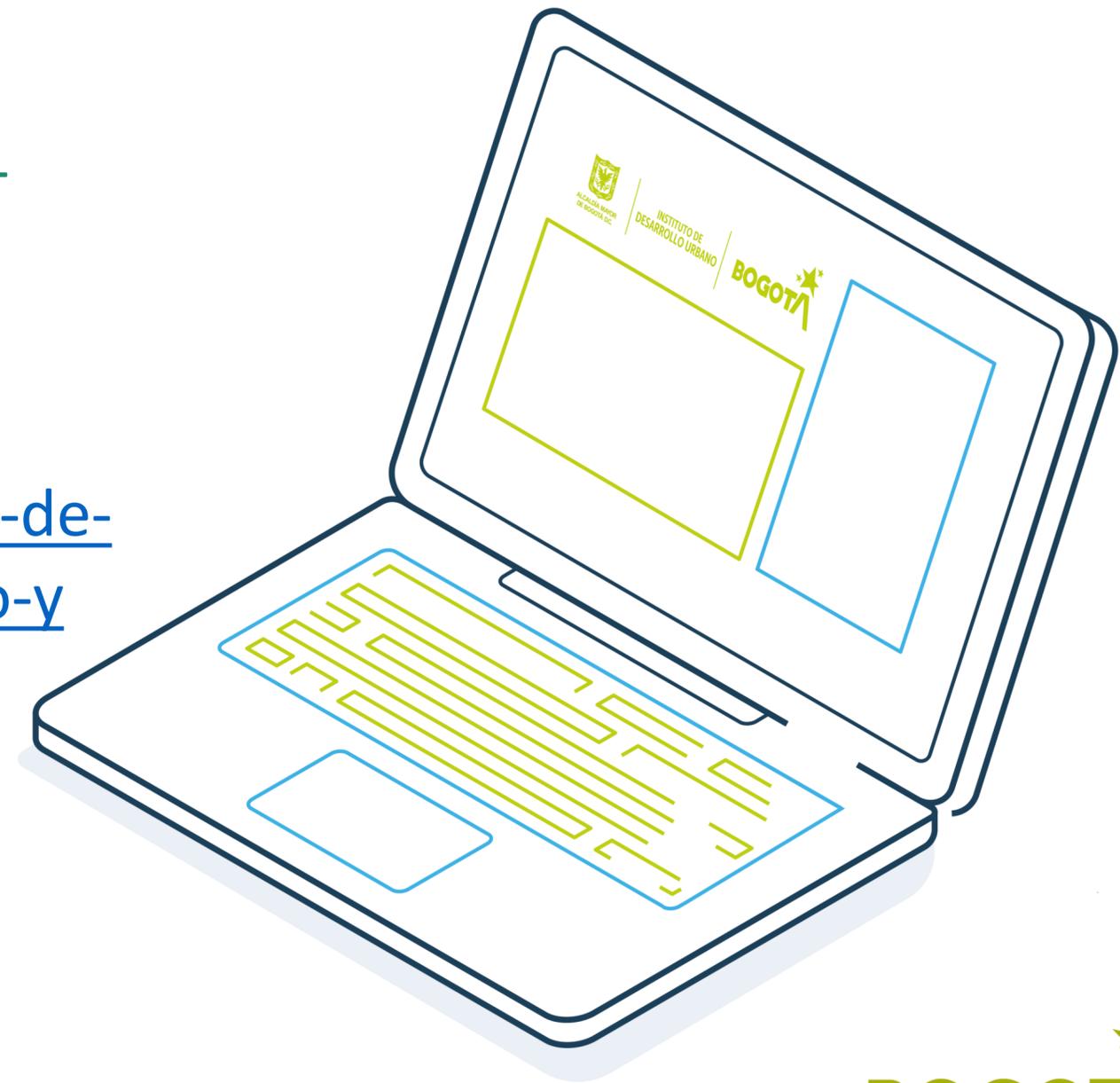
## Ubicación de las plantillas

Página web de contratistas de proyectos:

<https://www.idu.gov.co/page/plantilla-comunicaciones>

Enlace volantes:

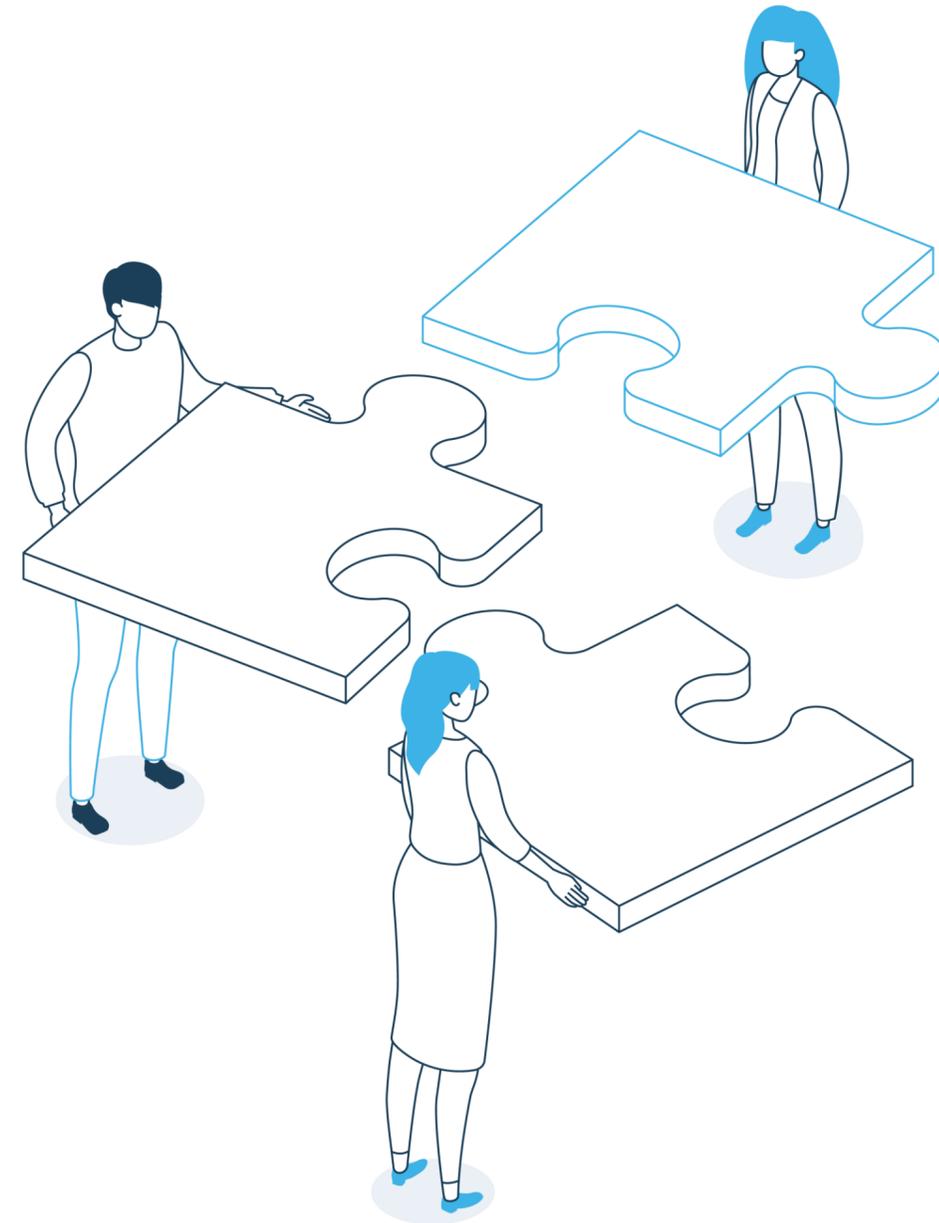
▶ <https://www.idu.gov.co/page/volantes-de-informacion-a-la-comunidad-en-blanco-y>



## 2

### Selección según el tipo de proyecto

- ▶ Construcción con imagen definida (**Av 68, Av Cali, Av. Guayacanes**)
- ▶ Construcción sin imagen definida
- ▶ Estudios y diseños
- ▶ Conservación vial
- ▶ Conservación de espacio público
- ▶ Conservación de puentes
- ▶ Demolición de predios



### 3

## Identificación de la necesidad comunicativa

**Cada archivo en power point trae una diapositiva con una plantilla para cada una de las necesidades, según el tipo de proyecto:**

(Inicio, finalización, invitación a reuniones comunidad general, invitación entidades, afectaciones al tránsito (PMT), actas de vecindad (1,2,última visita y cierre), suspensiones y otras informaciones (en caso de temas puntuales)

### 4

## Versión vertical y horizontal de las plantillas

Las plantillas vienen en versión vertical y horizontal, para que el contratista escoja la que mejor se adapte a cada caso de información, canal, o espacio físico.

5

## Las plantillas son una guía de estructura de contenido básica

que deben ser adaptadas para cada necesidad puntual.

6

## Recomendaciones de diligenciamiento

- ▶ Tener claro y entender lo que se quiere decir.
- ▶ Siempre pensar en la comunidad, y en que esta entienda y lea.
- ▶ Evitar tecnicismos, extranjerismos, palabras confusas y formalismos.
- ▶ Evitar textos largos. Usar textos concretos que respondan la estructura básica
- ▶ Usar fotografías o imágenes que contextualicen.
- ▶ Realizar esquemas sencillos (planos, desvíos, etc) para ayudar a hacer pedagogía.
- ▶ Evitar copiar al pie de la letra textos largos (COI, actividades), explicarlos en lenguaje claro.
- ▶ Usar lenguaje claro e incluyente. (ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN)
- ▶ Si hace falta agregar algo muy relevante, pueden hacerlo.
- ▶ Leer, revisar y corregir antes de enviar.

# 7

## Protocolo de envío resumido

- ▶ Contratista diligencia y envía a interventoría
- ▶ Interventoría revisa y hace avalar por coordinadores IDU respectivos (según el tema: **Técnicos: PMT, inicios y finalizaciones – Sociales: reuniones, actas, recomendaciones, etc.**)
- ▶ Interventoría envía a [volantes@idu.gov.co](mailto:volantes@idu.gov.co) con copia a coordinador social y a contratista, indicando avales previos con nombre.
- ▶ Volantes IDU revisa que la información cumpla los criterios de aprobación, o de lo contrario hace recomendaciones respetuosas de mejoramiento.
- ▶ Interventoría o contratista envían el ajuste en el mismo hilo (garantiza trazabilidad), con copia a todos.
- ▶ Volantes IDU indica que no hay observaciones o solicita nuevos ajustes, en caso de que persistan algunas observaciones.

## Criterios de aprobación:

- ▶ **Oportunidad:** anticipación al evento, preparación para algunas actividades, mitigación de afectaciones, prevención de riesgos, que evidencian planeación de las actividades del contratista, sin improvisación.
- ▶ **Veracidad:** genera confiabilidad, credibilidad y buena reputación, así como una mejora de la imagen institucional y de las empresas contratistas. (avales, permisos).
- ▶ **Asertividad:** lenguaje positivo, inclusivo, según los lineamientos de la Alcaldía.
- ▶ **Concreción:** información puntual, evitando información innecesaria y lenguaje técnico y legal.
- ▶ **Aportes:** generación de valor agregado, pedagogía ciudadana y evidencia de responsabilidad social, aporte en la resolución de necesidades específicas de la comunidad.
- ▶ **Lecturabilidad:** excelente ortografía y redacción, mensaje, identidad visual.
- ▶ **Conveniencia:** según la coyuntura social, política y mediática, indicada según Jefe OAC.
- ▶ **Vigencia:** Contenidos que no pierdan vigencia tan rápido, que no tengan fechas o datos que se desactualicen.
- ▶ Características técnicas del formato, según las orientaciones dadas.

## Para tener en cuenta:

- ▶ Los volantes NO SE HACEN POR CUMPLIR UNA OBLIGACIÓN CONTRACTUAL. Se hacen para informar a la comunidad lo que necesita saber sobre el proyecto, para prepararse y poder participar activamente en el mismo.
- ▶ Los volantes salen a nombre del IDU y por lo tanto de la Administración Distrital, por eso la revisión debe ser muy rigurosa, ya que las piezas no salen a nombre del contratista o de una persona.
- ▶ Los volantes no son piezas exclusivas para una comunidad, aunque tengan información específica, SON INFORMACIÓN PÚBLICA, que cualquiera puede publicar en redes o enviar a un medio de comunicación, incluyendo una notificación.
- ▶ Todos los proyectos son diferentes y tienen sus propias necesidades de comunicación, incluso dentro del mismo proyecto o contrato, un mismo volante no necesariamente funciona en todas las oportunidades. Los proyectos no son estáticos, inician, avanzan o finalizan, por esto las mismas piezas no siempre funcionan. CADA VOLANTE ES REVISADO DE MANERA INDEPENDIENTE.
- ▶ Aunque una pieza ya haya sido aprobada por OAC, y tengan otra actividad parecida, SIEMPRE DEBEN REPORTAR A OAC para aval, ya que las actividades se publican en el Calendario web de la entidad y diariamente se reportan al equipo de Canales OTC y Redes sociales OAC, para que estén enterados.

## Para tener en cuenta:

- ▶ TODAS LAS PIEZAS SON SUJETO DE MEJORAMIENTO CONTINUO, que no significa cambio de criterios, ya que se pueden deber a instrucciones específicas del jefe, sugerencias de compañeros OTC o del mismo contratista o coordinadores, corrección de errores que no habían sido notados en una oportunidad anterior. LA COMUNICACIÓN DEBE SER DINÁMICA Y EN CONSTANTE CAMBIO.
- ▶ Aunque la ortografía y la redacción son temas de forma, son muy importantes porque hacen parte de la imagen profesional que debe tener una entidad, y reflejan el respeto que se tiene con la ciudadanía. Incluyen: tildes, digitación, uso correcto de mayúsculas, puntuación, escritura de tramos y lapsos, entre otros. El mal uso de todo lo anterior puede hacer que no se entienda el mensaje que queremos dar o tenga malas interpretaciones.
- ▶ El diseño gráfico de las piezas y su diagramación son muy importantes, esto puede hacer que la pieza no sea leída y la boten, ya sea por los colores, porque la imagen no ilustra, porque la letra está muy pequeña, porque tiene mucho texto. Las piezas sencillas con la información puntual.
- ▶ Entre más puntual, corto y conciso se aun volante, mucho mejor. Pensar que entre más información se ponga, este funciona mejor, puede ser un error. La información debe ser filtrada y seleccionada para cada caso.

## Para tener en cuenta:

- ▶ La agilidad del proceso de aprobación de los volantes depende del propio contratista y la interventoría, y las observaciones que se hagan, no significan que se esté entorpeciendo ningún proceso constructivo del proyecto.
- ▶ Los avales de los coordinadores IDU son muy importantes para la OAC, pues no se puede publicar nada sin ellos (incluyendo los volantes).
- ▶ La articulación entre coordinador y OAC es muy importante, hay necesidades específicas de cada contrato que no son de conocimiento de OAC, por lo tanto es clave que el coordinador social o técnico nos informen (emergencias, casos especiales, etc.), para poder buscar la mejor solución o escuchar cualquier aclaración.
- ▶ La OAC siempre está dispuesta a escuchar aclaraciones, sugerencias, responder dudas o consultas de forma rápida, que puedan incidir en el proceso, así como también correcciones a posibles errores que cometamos. La conciliación y llegar a acuerdos son muy importantes en este proceso.
- ▶ Aunque hay casos especiales, como emergencias o permisos de entidades a última hora (COI de SDM), esto no puede corresponder al 100% de los proyectos y a todos los temas del mismo, puesto que debemos evidenciar la anticipación y planeación, que reflejan el profesionalismo, y no la improvisación en el mismo.

## Para tener en cuenta:

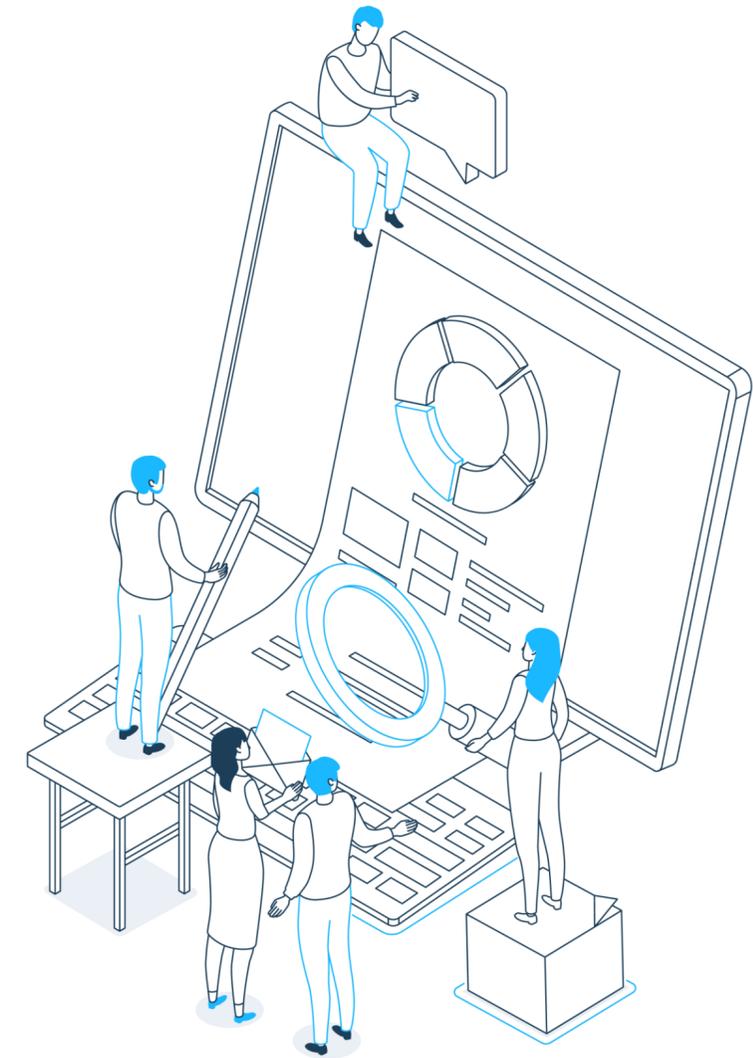
- ▶ El contratista debe escribir correctamente, ya que cuenta con un equipo de profesionales, y aún más, los proyectos que cuentan con comunicadores sociales exclusivos. No deben presentar errores de este tipo.
- ▶ Los volantes no son solo de tipo informativo, al mismo tiempo pueden ser preventivos, pedagógicos, promocionales (de estrategias sociales, etc).
- ▶ Las observaciones siempre se realizan con el ánimo de mejorar una pieza y de forma muy amable y en lo posible asertiva, por lo tanto, no deben ser tomadas a modo personal, ni es conveniente incurrir en respuestas poco asertivas, ya que se busca es que la información llegue a la ciudadanía.
- ▶ La articulación entre residentes de interventoría y contratista es clave, para que puedan agilizar el proceso de aprobación, o hacer los respectivos cambios. El papel de la interventoría no consiste en reenviar correos, sino en verificar que se corrijan las observaciones y hacer las aclaraciones que consideren al enviar una solicitud. Se sugiere que siempre le copien los correos al contratista, para que le lleguen más rápido las observaciones que se hagan.
- ▶ El horario de revisión debe ser tenido en cuenta, para la preparación y el envío de las solicitudes. Solo se realiza la revisión en días hábiles de 7 a 1pm. Hasta las 2 pm exclusivamente ajustes en hilos.

## CONTACTO OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES IDU:

Correo electrónico de contacto:

[volantes@idu.gov.co](mailto:volantes@idu.gov.co)

chat de google de ese correo



# ¡GRACIAS!

Síguenos en:



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



INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO

