



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

Contenido

OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DESCRIPCIÓN.....	2
1. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	3
1.1. REDACCIÓN DE BOLETINES DE PRENSA, COMUNICADOS A LA OPINIÓN PÚBLICA Y GESTIÓN DE MEDIOS.....	3
1.2. CUBRIMIENTOS DE LA AGENDA INSTITUCIONAL.....	4
1.3. COORDINACIÓN DE EVENTOS, RUEDAS DE PRENSA Y VISITAS DE OBRAS A LOS PROYECTOS	5
1.4. ATENCIÓN A PERIODISTAS REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES	5
1.5. MONITOREO.....	7
1.6. ELABORACIÓN DE CONTENIDO DIGITAL	7
1.7. PÁGINA WEB	8
1.8. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN PARA LOS CONCESIONARIOS	10
1.9. VOCERIA	11
2. RESPONSABILIDAD	12
CONTROL DE CAMBIOS	12
APROBACIÓN	13



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

OBJETIVO

Transmitir a nuestros públicos de interés mensajes alineados al gobierno actual con claridad, transparencia y oportunidad, evidenciando los diferentes aspectos de la gestión de la entidad beneficiando su imagen, reputación y buen nombre sin ningún tipo de discriminación por razón de sexo, identidad de género, orientación sexual, religión, ideología, discapacidad, origen racial o cualquier otra condición o circunstancia social o personal.

ALCANCE

Inicia con el detalle del plan de trabajo y/o estrategia de comunicaciones con el componente de externas y la definición de los responsables para el cumplimiento de las actividades y finaliza con la materialización de las tácticas definidas para la vigencia.

DESCRIPCIÓN

El adecuado relacionamiento con los públicos externos identificados y la comunicación que debe establecerse con ellos, son fundamentales para mantener una buena reputación y mejorarla en las coyunturas que sean necesarias, generar confianza en las diferentes audiencias y fortalecer la imagen de la Agencia Nacional de Infraestructura con los grupos de interés.

La ANI contempla como grupos de interés los siguientes públicos: ciudadanos, usuarios de infraestructura, interventorías, Gobierno Nacional, concesionarios, medios de comunicación, líderes de opinión, gremios, academia (centros de pensamiento), autoridades locales, colaboradores, líderes comunitarios, organismos de control como Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación y congresistas.

El Instructivo de comunicaciones externas cuenta con un plan de comunicaciones y/o estrategia de comunicaciones que define las acciones y/o tácticas, y/o mensajes que se deben tener en cuenta para contribuir en la materialización de los objetivos institucionales.

Así mismo, se da prioridad y relevancia a transmitir mensajes alineados al gobierno vigente con claridad, transparencia y oportunidad, a nuestros públicos de interés, que evidencien los diferentes aspectos de la gestión de la entidad y que beneficien su imagen, y a enfrentar aquellos que afecten la reputación y buen nombre de la Agencia.

Dichas acciones deben ser claras y contar con responsables que permitan dar cumplimiento ordenado a los procedimientos definidos por la Oficina de Comunicaciones.



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

1. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

1.1. REDACCIÓN DE BOLETINES DE PRENSA, COMUNICADOS A LA OPINIÓN PÚBLICA Y GESTIÓN DE MEDIOS

Mediante la publicación de boletines de prensa, comunicados a la opinión pública y gestión en medios se busca visibilizar la gestión de la entidad, generar opinión pública positiva, mejorar la reputación e informar a la comunidad en general sobre los avances de cada uno de los proyectos concesionados de los diferentes modos y en las diferentes regiones.

Periodicidad: **MENSUAL**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer junto con el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y/o el presidente y/o las vicepresidencias los temas de interés y potencial noticioso.	Presidencia/ OC
2	Definición y programación de los temas noticiosos a cubrir, material gráfico y audiovisual que soportará la información desde la Oficina de Comunicaciones.	OC
3	Recolección de información y redacción de boletines de prensa.	OC
4	Suministro de material audiovisual y gráfico que acompañe el contenido del boletín. Cuando aplique.	OC
5	Validación y aprobación del contenido o información a publicar.	OC
6	Publicación en página web sección Sala de prensa.	OC
7	Enviar información a medios de comunicación para lograr la publicación de los contenidos de la ANI en medios nacionales y/o regionales.	OC
8	Atención y aclaración a requerimientos adicionales por parte de los medios de comunicación. Cuando aplique.	OC
9	Validación y aprobación del contenido o información a responder por parte de las áreas responsables.	OC
10	Consolidación matriz de boletines publicados Mensualmente	OC

OC: Oficina de Comunicaciones

1.2. CUBRIMIENTOS DE LA AGENDA INSTITUCIONAL

La Oficina de Comunicaciones tendrá en cuenta la agenda pública de la Alta Dirección (Presidente y/o Vicepresidentes) y de los gerentes, para determinar los eventos donde se debe acompañar y/o asesorar para realizar las publicaciones en los medios de comunicación según se considere.



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

Periodicidad: **PERMANENTE**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar la agenda a Presidente y/o vicepresidentes y/o gerentes, incluye además de la asistencia y participación en eventos académicos, sectoriales o del Gobierno, las citaciones al Congreso, visitas de gestión, trabajo con comunidades y avance de los proyectos en territorio.	OC
2	El área responsable en cabeza de su Vicepresidente y/o Gerente y/o Líder de seguimiento comparten al área de comunicaciones los insumos (información) respectivos para la reunión o el evento.	VP y/o GTE y/o Líderes de seguimiento
3	Definir y redactar mensajes o copys con los periodistas para publicar en redes sociales institucionales, esto se hace con el insumo compartido anteriormente.	OC
4	Validar los mensajes o copys con el directivo que asistirá o atenderá el evento.	OC
5	Publicar los mensajes o copys aprobados en redes sociales definido para cubrimiento de agenda, esto estará sujeto a la temática y privacidad de la reunión a cubrir.	OC
6	Realizar el reporte del cubrimiento de agenda institucional.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones, VP: vicepresidencia GTE: Gerentes.

Copys: mensajes claves alineados a la campaña, estrategia definida o a los lineamientos entregados por el gobierno para la Entidad o el sector transporte.

1.3. COORDINACIÓN DE EVENTOS, RUEDAS DE PRENSA Y VISITAS DE OBRAS A LOS PROYECTOS

De acuerdo con los lineamientos emitidos por la Presidencia de la Entidad, la Oficina de Comunicaciones coordinará las inauguraciones y/o visitas de obras a los proyectos concesionados, esto, son escenarios propicios para evidenciar la gestión de la entidad y demandan una buena y oportuna planificación.

Periodicidad: **POR DEMANDA**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	A discreción de la Presidencia de la Entidad, definir el proyecto concesionado a inaugurar o a Visitar.	Presidencia/ Vicepresidentes /OC
2	Armar el press kit con boletín de prensa y/o registro fotográfico y/o fulles y/o apoyos audiovisuales del evento.	OC



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Validar y aprobar el contenido o información a publicar.	OC
4	Coordinar la logística, montaje y ejecución del evento.	OC
5	Publicar en página web y redes sociales el contenido final del evento.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones.

Vocero: Persona que habla en nombre de la Agencia Nacional de Infraestructura.

1.4. ATENCIÓN A PERIODISTAS REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES

La constante publicación de información sobre la gestión institucional genera interés en medios de comunicación y nos posiciona como fuente de temas y proyectos de infraestructura, por lo anterior, y mediante cuestionarios y requerimientos realizados a través de los canales oficiales institucionales, **los periodistas solicitan a la Oficina de Comunicaciones responder o suministrar información sobre los proyectos en cada uno de los modos y sus avances.**

Al respecto, la Oficina de Comunicaciones es la responsable de revisar y validar las solicitudes recibidas para definir la respuesta **en máximo 10 días hábiles**. Lo anterior, entendiendo que toda la información, atenciones a medios de comunicación, videos y/o diseños gráficos institucionales deben ser revisados y aprobados previamente por la Oficina de Comunicaciones.

Periodicidad: **PERMANENTE**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir las solicitudes de los periodistas	OC
2	Asignar los responsables para atender y responder en los tiempos definidos al medio de comunicación.	OC
3	Consolidar la información, redactar las respuestas y revisar y aprobar el contenido antes de emitir a la prensa.	OC
4	Definir el vocero para atender el medio de comunicación.	OC
5	Acompañar al vocero de la ANI cuando las respuestas sean en programas o espacios EN VIVO de radio y/o redes sociales y/o televisión y/o impresos.	OC
6	Consolidar la matriz de atención a medios	OC

OC: Oficina de Comunicaciones.

1.5. MONITOREO

Es el seguimiento diario a las distintas publicaciones de los hechos noticiosos generados por la ANI, dichas publicaciones aparecen en los medios nacionales, regionales e internacionales y en formatos



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

de radio, prensa, televisión, redes sociales y sitios de internet.

Periodicidad: **DIARIO**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
7	Monitorear en medios de comunicación nacionales, regionales e internacionales las menciones positivas, negativas o neutras realizadas a la entidad en el marco de la gestión adelantada y publicada oficialmente por la Oficina de Comunicaciones.	OC
8	Consolidar en un informe las publicaciones identificadas por el equipo de la Oficina de Comunicaciones.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones

1.6. ELABORACIÓN DE CONTENIDO DIGITAL

Las redes sociales son un medio no tradicional que maneja un flujo continuo de información proveniente de entidades gubernamentales, empresas y comunidad en general, su inmediatez permite la comunicación en tiempo real de anuncios, noticias y todo aquello que la entidad desee publicar. La Oficina de Comunicaciones implementará constantemente contenidos digitales atrayentes que permitan a la entidad mantener dicho flujo continuo de información y comunicación.

En relación con PQRS expuestas por los ciudadanos a través de las Redes Sociales oficiales de la Entidad, es necesario aclarar que estas son un puente para presentar los avances y logros de los proyectos e iniciativas institucionales, mas no son el canal oficial de la Entidad para la recepción de PQRS. **Nuestros canales de atención a los ciudadanos son los expuestos en el Procedimiento de Atención al Ciudadano y Partes Interesadas TPSC-P-001.**

Al respecto, la Oficina de Comunicaciones emitirá la siguiente respuesta automática con el objetivo de guiarles y reiterarles los canales oficiales para atender sus solicitudes:

Agradecemos su contacto, en la ANI atendemos todas las PQRS a través de los siguientes canales de atención oficiales y habilitados para ello:

Correo: contactenos@ani.gov.co

Línea telefónica: 601 4848860



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

Web: Formulario de PQRS

En caso de conocer una situación en contra de nuestros valores y propósitos misionales que pueda reflejar o asociarse a situaciones de: fraude; soborno; corrupción y/o lavado de activos e ineficiencia en la gestión, puede registrar su PQRS, mediante los canales expuestos anteriormente.

Periodicidad: **PERMANENTE**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar la realización, diseño e implementación de una campaña digital.	OC
2	Recolectar datos e información audiovisual para publicar en la campaña digital.	OC
3	Definir y redactar los mensajes (copys) y parilla (programación de publicaciones) para piezas que soportarán la campaña.	OC
4	Solicitar el diseño gráfico de las piezas soporte de la campaña digital.	OC
5	Diseñar piezas gráficas definidas para la campaña.	OC
6	Enviar al Periodista responsable del tema y al Jefe de la Oficina de Comunicaciones para revisión y aprobación de las piezas para ejecutar la campaña.	OC
7	Validar y aprobar las piezas para ejecutar la campaña.	VP y/o C.R
8	Publicar las piezas ya aprobadas en redes sociales institucionales.	OC

C.R: Colaborador Responsable, OC: Oficina de Comunicaciones, VP: Vicepresidente

Parrilla: Documento donde se registran los mensajes generales que contienen los numerales autorizados para cada campaña que acompañarán cada una de las piezas digitales diseñadas.

1.7. PÁGINA WEB

La entidad cuenta con una página web que la Oficina de Comunicaciones considera un canal idóneo para la comunicación externa. Actualmente, tiene asignado un usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma y la carga de contenidos en las secciones bajo su responsabilidad.

La siguiente información hace parte de las responsabilidades que tiene la Oficina de Comunicaciones respecto a la actualización de los contenidos en la Página Web de la ANI:

- Administración y generación de contenidos de la Página web, principalmente los relacionados con: noticias, diseño, imagen institucional, banners, videos, audios y la actualización del sitio Calendario y Eventos.
- Las noticias del sitio web serán publicadas por la Oficina de Comunicaciones de la Agencia



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

Nacional de Infraestructura con los respectivos lineamientos que la Oficina en su criterio defina.

- Se podrán publicar las noticias que aparezcan en los medios de comunicación y que generen un impacto positivo de la imagen de la Agencia Nacional de Infraestructura en la comunidad.
- Los contenidos deben ser entendibles, con un lenguaje sencillo, incluyente, respetuoso y no dejar dudas a quien lo lea.
- Los datos contenidos en las noticias deben ser exactos, no deben prestarse a confusiones o ambigüedades.
- En caso de que se deban utilizar siglas en los contenidos de las noticias, éstas deben especificarse al pie.
- La información se redacta de acuerdo con las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
- Los contenidos de la página web conservan el derecho de autor y de propiedad intelectual que lo hacen parte del patrimonio de la Agencia Nacional de Infraestructura, los usuarios podrán copiar, distribuir y transmitir los contenidos siempre y cuando se otorgue los créditos a la entidad y que el propósito final no sea un fin comercial.

Nota: El desarrollo y actualización de espacios en la web, el funcionamiento técnico, la disponibilidad del servicio, la administración, capacitación y parametrización de usuarios es responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

La actualización del contenido de las diferentes secciones de la página web, estará a cargo del Web Máster, quien recibe los contenidos de los diferentes enlaces asignados por cada según lo establecido en los documentos:

INSTRUCTIVO LINEAMIENTOS Y RESPONSABILIDADES PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB con código TPSC-I-015 y, el PROCEDIMIENTO TPSC-P-007 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA ANI.

Periodicidad: **PERMANENTE**

1.8.SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN PARA LOS CONCESIONARIOS

Sostener un contacto permanente con los concesionarios para que estos se mantengan informados a la Oficina de Comunicaciones de los avances y novedades de los proyectos, es importante porque aporta al correcto funcionamiento de la estrategia misional de la Entidad, de tal manera, que se puedan divulgar los avances de los concesionarios.

Así mismo, la Oficina de Comunicaciones brindará acompañamiento a los concesionarios para prestar atención oportuna a las necesidades en materia de comunicaciones de acuerdo con el apéndice técnico 8 social que tiene los contratos de concesión bajo el esquema de APP o a las características que apliquen



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

Periodicidad: **PERMANENTE**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establecer las directrices de comunicación para concesionarios.	OC
2	Realizar reuniones con los concesionarios para dar a conocer los lineamientos de comunicación.	OC
3	Atender y aclarar los requerimientos adicionales por parte de los concesionarios	OC
4	Emitir respuestas aclaratorias o de aprobación al concesionario.	OC

OC: Oficina de Comunicaciones

1.9. VOCERÍA

La Oficina de Comunicaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura aplicará las siguientes recomendaciones de vocería cuando los directivos soliciten su acompañamiento para atender los medios de comunicación y otras audiencias potenciales.

1. Toda información pública que suministre la institución debe estar sustentada en hechos verídicos y comprobables, además de ser validada con la oficina de comunicaciones.
2. El vocero designado no comentará sobre rumores, ni sobre problemas relacionados con orden público, acontecimientos políticos o propuestas de algunos de los públicos de interés que no estén plenamente sustentadas.
3. Cuando el vocero así lo solicite, la Oficina de Comunicaciones asesorará la construcción de un guion o argumento en cumplimiento de sus funciones.
4. *Los voceros tanto internos como externos de la Agencia Nacional de Infraestructura son el Presidente, los Vicepresidentes o a quién el Presidente designe deberán atender las recomendaciones que entregue la Oficina de Comunicaciones antes de atender el medio.*
5. El resultado debe ser una correcta interacción con los distintos públicos de interés, maximizando el efecto positivo de una gestión, de los resultados, de las acciones y decisiones que adopte la entidad, y minimizando el impacto negativo para la imagen y la reputación de la institución y de sus líderes en eventos de crisis.
6. Las acciones, decisiones y alcance de objetivos deben ser plenamente identificados y manejados de manera oportuna, para poder tener el mejor impacto en los públicos de interés.

Periodicidad: **PERMANENTE.**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Definir los voceros	Presidente - OC



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026
PASO	ACTIVIDAD			RESPONSABLE	
2	El vocero deberá atender las solicitudes realizadas por medios de comunicación o públicos de interés en compañía de la Oficina de Comunicaciones.			OC	

OC: Oficina de Comunicaciones.

2. RESPONSABILIDAD

Las comunicaciones externas son lideradas por el Jefe de Oficina de Comunicaciones, quien delega y supervisa las labores del Grupo de Comunicaciones, a su vez todos los resultados de la gestión se reportan directamente a la Presidencia de la Agencia Nacional de Infraestructura y debe entenderse como un complemento a los procesos operativos establecidos por la institución para abordar las decisiones que adopte en desarrollo de su actividad o en situaciones de crisis que pudieran afectar a la entidad.

Todos los colaboradores de las distintas áreas de la Agencia Nacional de Infraestructura que formen parte de las áreas responsables incorporadas dentro de los instructivos de comunicaciones están obligados a conocer y cumplir sus contenidos e indicaciones recordando que toda la información, atenciones a medios de comunicación, videos y/o diseños gráficos institucionales deben ser canalizados, revisados y aprobados previamente por la Oficina, de lo contrario, no se podrán tomar como oficiales.



INSTRUTIVO COMUNICACIÓN EXTERNA					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-007	VERSIÓN	004	FECHA	29/09/2026

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
001	31/07/2019	Actualización del documento, antes política de comunicación externa	
002	28/09/2021	Actualización contenido del documento.	
003	21/12/2022	Actualización contenido del documento.	
004	29/09/2026	En línea con la actualización del procedimiento, se realiza el ajuste correspondiente al instructivo, especialmente en lo relacionado con el suministro de información al Ministerio de Transporte y al Gobierno Nacional, teniendo en cuenta que esta gestión actualmente se desarrolla a través de la Jefatura, bajo una dinámica diferente a la contemplada en la versión anterior. De igual manera, se elimina la actividad relacionada con la elaboración del informe de gestión, considerando que este ejercicio se atiende de acuerdo con los lineamientos establecidos para las comunicaciones internas. Asimismo, se precisan y actualizan las actividades y pasos asociados con la redacción de boletines, vocería, monitoreo, atención a medios de comunicación y gestión de contenidos para la página web, con el fin de armonizar el instructivo con el procedimiento actualizado, definir con mayor claridad su alcance y facilitar su aplicación.	
APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	Jhonatan Alan Hernández Sánchez	Profesional de comunicaciones	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20261040192873</u>
Revisado	Alejandra Carvajal Noriega	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Aprobado	Alejandra Carvajal Noriega	Jefe Oficina de Comunicaciones	
Vo.Bo. SGC	Roberto Carlos Alemán	Contratista - G.I.T. Planeación	