

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2021



Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales



Yolanda González Hernández
Directora General Ideam

Gilberto Galvis Bautista
Secretario General Ideam

Ángela María Díaz Medina
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Juan Fernando Casas Vargas
Coordinador Grupo de Comunicaciones y Prensa

Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-
Ideam
2021



Contenido

Introducción	5
Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Impacto.....	6
Normatividad.....	6
Constitución política colombiana	7
Leyes.....	7
Decretos	8
CONPES.....	9
Resoluciones internas.....	9
Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” 2018-2022	10
Mecanismos de participación	10
Acción de cumplimiento	10
Derecho de petición	10
Solicitud de información.....	10
Queja	11
Reclamo	11
Habeas data.....	11
Otros mecanismos de participación	11
Canales de comunicación.....	12
Actividades de la estrategia de participación ciudadana 2021	12
Covid-19	13
Paso a paso de la estrategia de participación ciudadana 2021	¡Error! Marcador no definido.
Recopilación de evidencias.....	14
Primer esquema de participación ciudadana	14
1. Reunión previa	14
2. Actividad	14
3. Encuestas y evaluación	15
4. Retroalimentación	15
5. Informe	15



Segundo esquema de participación ciudadana	15
1. Necesidad	¡Error! Marcador no definido.
2. Apoyo	¡Error! Marcador no definido.
3. Actividad	15
4. Encuesta	16
5. Informe	16
Términos y definiciones.....	16
Referencias bibliográficas	17



Introducción

La participación ciudadana, como ejercicio, es clave para el desarrollo institucional de las entidades del Estado. Esto, debido a que, constitucionalmente, es una herramienta que le permite al ciudadano conocer, interactuar, influir y colaborar en tomas de decisiones. Por lo tanto, conlleva a fortalecer la cercanía entre los entes gubernamentales y los colombianos.

A lo largo de diferentes vigencias el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales Ideam, ha logrado involucrar poco a poco al ciudadano en su misionalidad y su acercamiento se ha fortalecido progresivamente. A través de diferentes espacios, eventos y actividades, la entidad busca que el público en general conozca, participe y se involucre con la información técnica y científica que la entidad tiene para el territorio nacional.

La Estrategia de Participación Ciudadana en la vigencia 2021, se concentra en fortalecer la cercanía del ciudadano con la entidad y llegar a los grupos de interés, a pesar de la contingencia generada por el Covid-19, el Ideam trabaja continuamente para desarrollar estos espacios con la ciudadanía.



Objetivos

Objetivo general

Fomentar espacios de participación e interacción, a través de actividades que cumpla los intereses de los grupos objetivos y ciudadanía en general.

Objetivos específicos

- ✓ Mantener una comunicación transversal con los ciudadanos frente a la información misional del Ideam.
- ✓ Recopilar las evidencias de las actividades, talleres y eventos que se encuentren contemplados en el Plan de Participación Ciudadana 2021.

Impacto

En la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 convergen todas las áreas misionales de la entidad, compartiendo la información de su competencia con los ciudadanos. Así mismo, está dirigida a la comunidad y sectores interesados en conocer, gestionar o participar de las políticas, planes y programas que son competencia del Ideam, para lograr una gestión efectiva, clara y satisfactoria con la ciudadanía.

Normatividad

Según la Constitución Política colombiana de 1991, en el artículo dos (2), indica que uno de los fines del Estado es servir a la comunidad y facilitar la participación en las decisiones que afectan su diario vivir. Por lo tanto, la participación ciudadana en todos los entes del Estado es de vital importancia para el fortalecimiento institucional y el desarrollo de la socialización de sus objetivos misionales.

Para la consolidación de la Estrategia de Participación Ciudadana 2021, el Ideam se rige por la legislación vigente y el marco jurídico que el Gobierno Nacional ha dispuesto para dar cumplimiento a los derechos de acceso a la información participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de



la administración pública, a través de leyes, decretos, resoluciones, entre otras.

Constitución política colombiana

- Artículos: 1, 2, 13, 15, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 86, Capítulo III, Título IV (Artículos 103 – 106), Artículo 270, Artículo 377.

Leyes

- **Ley 57 de 1985.** “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”.
- **Ley 87 de 1993.** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 99 de 1993.** “Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 134 de 1994.** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- **Ley 190 de 1995** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración. Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 472 de 1998.** “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 489 de 1998.** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 720 de 2001.** “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- **Ley 734 de 2002.** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- **Ley 790 de 2002.** “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA”
- **Ley 850 de 2003.** “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.



- **Ley 962 de 2005.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 1341 de 2009.** “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1712 de 2014.** “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- **Ley 1755 de 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1757 de 2015.** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Decretos

- **Decreto 2150 de 1995.** “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Decreto 291 de 2004.** “Por el cual se modifica la estructura del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, Ideam, y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2623 de 2009.** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- **Decreto-Ley 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- **Decreto Nacional 2573 de 2014** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.



- **Decreto 1078 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- **Decreto 1082 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- **Decreto 1083 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- **Decreto 1499 de 2017.** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

CONPES

- **CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3650 de 2010.** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **CONPES 3785 de 2013.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- **CONPES 3955 de 2018.** Estrategia para el fortalecimiento de la acción comunal en Colombia.

Resoluciones internas

- **Resolución 0823 del 29 de abril de 2016.** “Por el cual se modifican las funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-Ideam”.
- **Resolución 2628 del 18 de noviembre de 2016.** “Por medio se deroga la Resolución 2071 del 30 de septiembre de 2015 y se establece el procedimiento interno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -Ideam y se regulan mecanismos para la atención de las peticiones verbales”.
- **Resolución 0802 del 24 de abril de 2017.** “Por medio de la cual se reglamenta el plazo para la publicación de los proyectos de regulación expedidos por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-Ideam de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 270 de 14 de febrero de 2017 que adicionó el artículo 5.2.1.2.1.23 del Decreto 1081 de 2015”.



- **Resolución 2931 del 22 de noviembre de 2018.** “Por la cual se adopta la política de participación del Ideam articulada con la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas”.

Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” 2018-2022

- Participación ciudadana: promoviendo el diálogo, la inclusión democrática y la libertad de cultos para la equidad.

Mecanismos de participación

Acción de cumplimiento

Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

Derecho de petición

Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las entidades del Estado están obligadas a responder las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de quince (15) días hábiles.

Solicitud de información

Cuando uno o varios ciudadanos solicitan a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a tres (3) meses.



Queja

Cuando uno o varios ciudadanos solicitan a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a tres (3) meses.

Reclamo

Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

Habeas data

Mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Otros mecanismos de participación

De acuerdo con la ley 134 de 1994, se establecen los mecanismos de participación ciudadana en Colombia, donde se contempla el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito, el cabildo abierto y el voto popular. Estos mecanismos de participación fueron reglamentados en la ley 134 de 1994, pero modificados por la ley 1757 de 2015.



Canales de comunicación



Línea Telefónica Lunes a Viernes de 8am a 5pm

PBX : (1) 3527160
Línea nacional: 018000110012

Asistente virtual

Chatbot GAIA habilitado en la página institucional

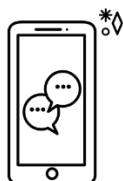


Correo electrónico y formulario

Correo: atencionalciudadano@ideam.gov.co
Formulario contáctenos: www.ideam.gov.co

Atención presencial

Sede central Bogotá D.C.
Lunes a Viernes de 8am a 5pm
Calle 25d #96b70-Fontibón



Redes sociales

Facebook: Ideam Instituto
Instagram: Ideamcolombia
Twitter: @IDEAMColombia

Actividades de la estrategia de participación ciudadana 2021

En el marco del Plan de Participación Ciudadana 2021 se integran actividades que vinculan al ciudadano directa o indirectamente con la información técnica y científica del Ideam. Es necesario indicar que algunas actividades son realizadas de acuerdo con las necesidades de los grupos de intereses y la construcción de tal plan se alimenta con un cronograma donde cooperan las áreas misionales de la entidad. Dentro del plan de participación ciudadana se pueden encontrar:



Visitas académicas



Foros temáticos



Talleres regionales
con autoridades
ambientales



Rendición de cuentas



Actividades con la
ciudadanía en
general

Importante: Para ver en amplitud este tipo de actividades, en el anexo Plan de Participación Ciudadana 2021 se puede ver con mayor detalle.

Covid-19

A lo largo de la vigencia 2020, las actividades del Plan de Participación Ciudadana se vieron afectadas por la situación de salubridad derivada por el Covid-19, ya que prohibía las reuniones presenciales y con aglomeraciones. Para el 2021, el Gobierno Nacional adoptará las medidas pertinentes para el manejo de la situación, por ende, puede que el cronograma del Plan de Participación Ciudadana y su logística se vea afectado por tal motivo.

Paso a paso de la estrategia de participación ciudadana 2021



Las actividades contempladas en el Plan de Participación Ciudadana 2021, deben cumplir unos parámetros estipulados en un ciclo de participación ciudadana, cuyo ciclo integra diferentes conceptos que ayuden a la interacción y a la inclusión de los ciudadanos en los diferentes eventos o actividades. A continuación, se puede evidenciar una gráfica del ciclo.



Recopilación de evidencias

Cada actividad y escenario de participación contará con un seguimiento y control a través de los esquemas de participación ciudadana, así mismo, se recopilarán las evidencias de cada evento, para una posterior rendición de cuentas.

Primer esquema de participación ciudadana

Para aquellas actividades de **índole presencial** que sean organizadas por el Ideam (o en colaboración con otras entidades) donde participen actores de diferentes sectores (productivos, privados, públicos, académicos, entre otros) en temas inherentes a la labor misional de la entidad, se debe aplicar el **Esquema de Participación Ciudadana n.1**.

1.Reunión previa

2.Actividad

3.Encuestas y evaluación

4.Retroalimentación

5.Informe



1. Reunión previa

Previo a cada actividad enmarcada en el proceso de participación ciudadana, debe realizarse una reunión de apertura al evento, donde el equipo de trabajo explicará al grupo o área encargada, como debe aplicar el esquema en dicha actividad. De esta reunión se debe generar evidencia en acta y lista de asistencia.

2. Actividad

Antes y durante de cada actividad se deberá realizar los siguientes pasos

- Contar con las bases de datos de asistentes, agenda e invitación
- Llevar listas de asistencias
- Responder las dudas y sugerencias previas al evento
- Aplicar encuesta de satisfacción del evento a los asistentes (también podrá aplicarse por correo electrónico)
- Evidencias fotográficas
- Recopilar las divulgaciones del evento



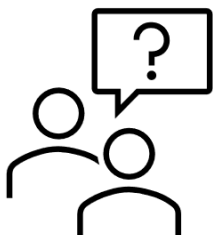


3. Encuestas y evaluación

Se tabula la información recolectada mediante las encuestas de satisfacción y se digitalizan las observaciones y sugerencias realizadas.



4. Retroalimentación



El área encargada del evento dará respuesta a las preguntas que no se resolvieron durante el evento, se las hará llegar al equipo de trabajo y este se encargará de enviarlas por medio de los correos institucionales del Grupo de Comunicaciones o el Grupo de Servicio al Ciudadano, dentro de los términos de ley.

5. Informe

Con apoyo del área encargada del evento, el Grupo de Comunicaciones y el Grupo de Servicio al Ciudadano, realizará un breve informe que haga cuenta, a manera de síntesis sobre la actividad.



Segundo esquema de participación ciudadana

Se aplica a todas aquellas actividades y/o eventos organizadas por el Ideam que sean de carácter pedagógico con el objetivo de socializar la misionalidad de la entidad. Por ejemplo, visitas académicas, charlas a colegios o institutos de educación superior, acercamientos a los ciudadanos de la tercera edad, etcétera.

Adicionalmente, se aplica también a todas aquellas actividades y/o eventos que la ciudadanía participe a través de plataformas digitales o redes sociales sobre documentos, publicaciones e información que emita la entidad. (Foros digitales, streaming, comentarios en redes sociales).

1. Actividad

2. Encuesta

3. Informe

1. Actividad

Se tendrá evidencia de los asistentes y/o participantes con pantallazos y se recopilarán los productos virtuales o recursos digitales para la ejecución de la actividad.





2. Encuesta



La aplicación de la encuesta se implementará durante o después de la actividad y se realizará la tabulación de la misma (no aplica para redes sociales)

3. Informe

El área líder de la actividad, con la ayuda del Grupo de Servicio al Ciudadano, realizará el informe final correspondiente y la recopilación de las evidencias.



Términos y definiciones

Canal de comunicación: los medios y canales de comunicación son el soporte que transmite la información desde el emisor, que es quien la envía, hasta el receptor, que es quien la recibe (Moreno, 2019).

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones (CONPES, 2013)

Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, de informar y recibir información veraz e imparcial (Constitución política de Colombia, 1991).

Redes sociales (RRSS): una estructura capaz de comunicar entre sí a personas o instituciones. A través de internet se pueden establecer relaciones que creen grupos o comunidades con intereses comunes (Penguin, 2019).

Elaborado por:

Jorge Enrique Roncancio Cárdenas

Contratista Grupo de Servicio al Ciudadano



Referencias bibliográficas

- Departamento Nacional de Planeación. (2013). Documento Conpes 3785 de 2013. Recuperado de: https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013_12_09_CONPES_3785.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado de : <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2019). Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”. Recuperado de : <https://id.presidencia.gov.co/especiales/190523-PlanNacionalDesarrollo/documentos/BasesPND2018-2022.pdf>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y estudios Ambientales Ideam (2019). Estrategia de Participación Ciudadana. Recuperado de: <http://www.ideam.gov.co/documents/24189/80748523/Estrategia+de+Participaci%C3%B3n+Ciudadana+2019.pdf/bb125fae-1e60-4616-b796-6e0396e97f6c?version=1.0>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y estudios Ambientales Ideam (2018). Política de Participación Ciudadana del Ideam articulada con la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas. Recuperado de: <http://www.ideam.gov.co/documents/24189/120615/Pol%C3%ADtica+d e+Participaci%C3%B3n+Ciudadana.pdf/7f0a6137-2c8c-46d1-bfa6-fa56edd75169>
- Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales Ideam (2020). Estrategia de Rendición de cuentas. Recuperado de : [http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/rendicion-cuentas?p_p_id=110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=3&_110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview_file_entry&_110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE_redirect=http%](http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/rendicion-cuentas?p_p_id=110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=3&_110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview_file_entry&_110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE_redirect=http%3F)



3A%2F%2Fwww.ideam.gov.co%2Fweb%2Fatencion-y-participacion-ciudadana%2Frendicion-cuentas%2F-%2Fdocument_library_display%2FxxnwlbfljiBE%2Fview%2F99023900%3F_110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE_redirect%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.ideam.gov.co%252Fweb%252Fatencion-y-participacion-ciudadana%252Frendicion-cuentas%253Fp_p_id%253D110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE%2526p_p_lifecycle%253D0%2526p_p_state%253Dnormal%2526p_p_mode%253Dview%2526p_p_col_id%253Dcolumn-1%2526p_p_col_pos%253D2%2526p_p_col_count%253D3&_110_INSTANCE_xxnwlbfljiBE_fileEntryId=99024803

- Moreno, O. (2019). Instasent. Madrid, España. Recuperado de: https://www.instasent.com/blog/cuales-son-los-canales-de-comunicacion-mas-efectivos#Que_son_los_canales_de_comunicacion
- Penguin. W. (2019).Yoseomarketing. Madrid, España. Recuperado de:<https://www.yoseomarketing.com/blog/redes-sociales-que-son-para-que-sirven/>