

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(116)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>SAEL ANTONIO PÁEZ LOZANO</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>DE EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>LICETH LILIANA ARÉVALO PÉREZ</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA DE LA ALCALDÍA DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER</b>

### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO OBJETIVO DAR A CONOCER DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y CONCISA CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL PRESENTE AÑO EN LA OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER; EN DONDE SE LOGRÓ IDENTIFICAR LAS DISTINTAS FALENCIAS EN CUANTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LAS QUE SE ENCUENTRA SUMERGIDA DICHA ORGANIZACIÓN.

### CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS: 116</b>	<b>PLANOS: 0</b>	<b>ILUSTRACIONES: 20</b>	<b>CD-ROM:1</b>
---------------------	------------------	--------------------------	-----------------



**DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y  
PRENSA DE LA ALCALDÍA DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**

**AUTOR**

**SAEL ANTONIO PÁEZ LOZANO**

**Trabajo de grado modalidad pasantías presentado para optar el título de Comunicador  
Social**

**DIRECTOR**

**LICETH LILIANA ARÉVALO PÉREZ**

**Comunicadora Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Ocaña, Colombia**

**Agosto, 2018**

## Índice

Capítulo 1. Diseño del plan estratégico de la oficina de comunicaciones y prensa de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.....	1
1.1 Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.....	1
1.1.2 Visión .....	1
1.1.3 Objetivos de la empresa .....	1
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	2
1.1.5 Ubicación de la empresa.....	25
1.1.6 Descripción de la dependencia a la que fue asignado. ....	25
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	26
1.2.1 Planteamiento del problema .....	28
1.3 Objetivos .....	29
1.3.1 General. ....	29
1.3.2 Específicos.....	29
1.4 Actividades a desarrollar.....	30
 Capítulo 2. Enfoques referenciales .....	 31
2.1 Enfoque conceptual .....	31
2.2 Enfoque legal.....	34
 Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo.....	 37
3.1 Presentación de resultados .....	37
3.1.1 Diagnosticar el estado actual de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía. Se efectuó una observación directa y revisión documental de los procesos comunicativos de la Alcaldía Municipal. ....	37
3.1.2 Establecer los lineamientos del plan estratégico de comunicaciones.....	59
3.1.3 Elaborar el plan estratégico de Prensa y Comunicaciones. ....	61
 Capítulo 4. Diagnóstico final .....	 73
 5. Conclusiones.....	 74
 6. Recomendaciones .....	 75
 Referencias.....	 76
 Apéndices.....	 79

## Lista de tablas

Tabla 1. Diario de observaciones.....	26
Tabla 2. Matriz DOFA.....	27
Tabla 3 Descripción de las actividades a desarrollar .....	30
Tabla 4 Marque con una X ¿Cuál es su antigüedad en la Alcaldía?.....	43
Tabla 5 En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna de la Alcaldía con sus empleados?.....	44
Tabla 6 ¿Por cuál de los siguientes canales de información se comunican en su dependencia? ..	45
Tabla 7 La comunicación que me facilita la Alcaldía.....	46
Tabla 8 La manera en que se establece la comunicación en las secretarías de la Alcaldía de Ocaña .....	47
Tabla 9. Hay canales de comunicación que facilita más mi trabajo pensando en que tanto lo ayuda en el día a día laboral; Califique los siguientes canales de información en función de su practicidad.....	48
Tabla 10 En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe? .	49
Tabla 11 Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para la comunicación oficial.....	50
Tabla 12 ¿Ha escuchado sobre publicidad o información emitida por la Alcaldía Municipal y lo servicios que presta a la comunidad Ocañera? .....	51
Tabla 13 ¿Conoce Usted qué tipo de información en particular emite la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander?.....	52
Tabla 14 ¿Por qué medios de comunicación recibe Usted la información emitida por la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander? .....	53

Tabla 15 ¿Qué tanto considera que cada medio de comunicación le permite expresar sus opiniones? .....	54
Tabla 16 ¿Qué tanta respuesta a sus dudas e inquietudes recibe por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander? .....	54
Tabla 17 ¿Cree Usted que la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander escucha o atiende de manera oportuna las necesidades del pueblo Ocañero? .....	55
Tabla 18 Con base en la pregunta anterior,¿la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander ha aclarado sus dudas y ha prestado la atención requerida a su situación? .....	56
Tabla 19 ¿Qué tan clara es la información que difunde la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, califique de 1 al 5 siendo cinco la más alta y uno la más baja? .....	57
Tabla 20 ¿La información emitida por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander con respecto a decretos, prohibiciones y avisos importantes la recibe con un tiempo estipulado de anterioridad? .....	58
Tabla 21 ¿Qué tal es el trato y/o comunicación de los empleados encargados de las respectivas oficinas o secretarías pertenecientes a la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander? ....	58

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama estructural de la Alcaldía de Ocaña. ....	2
Figura 2. Localización Alcaldía Municipal de Ocaña .....	25
Figura 3. <i>Marque con una X ¿Cuál es su antigüedad en la Alcaldía?</i> .....	43
Figura 4. En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna de la Alcaldía con sus empleados? .....	44
Figura 5 ¿Por cuál de los siguientes canales de información se comunican en su dependencia? .....	45
Figura 6. La comunicación que me facilita la Alcaldía... ..	46
Figura 7 La manera en que se establece la comunicación en las secretarías de la Alcaldía de Ocaña .....	47
Figura 8. Hay canales de comunicación que facilita más mi trabajo pensando en que tanto lo ayuda en el día a día laboral; Califique los siguientes canales de información en función de su practicidad.....	48
Figura 9. En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe? .....	49
Figura 10. Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para la comunicación oficial .....	50
Figura 11. ¿Ha escuchado sobre publicidad o información emitida por la Alcaldía Municipal y los servicios que presta a la comunidad Ocañera? .....	51
Figura 12. ¿Conoce Usted qué tipo de información en particular emite la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander?.....	52
Figura 13. ¿Por qué medios de comunicación recibe Usted la información emitida por la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?.....	53

Figura 14. ¿Qué tanto considera que cada medio de comunicación le permite expresar sus opiniones? .....	54
Figura 15. ¿Qué tanta respuesta a sus dudas e inquietudes recibe por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander? .....	55
Figura 16. ¿Cree Usted que la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander escucha o atiende de manera oportuna las necesidades del pueblo Ocañero?.....	56
Figura 17. Con base en la pregunta anterior, ¿la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander ha aclarado sus dudas y ha prestado la atención requerida a su situación? .....	56
Figura 18. ¿Qué tan clara es la información que difunde la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, califique de 1 al 5 siendo cinco la más alta y uno la más baja? .....	57
Figura 19. ¿La información emitida por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander con respecto a decretos, prohibiciones y avisos importantes la recibe con un tiempo estipulado de anterioridad? .....	58
Figura 20. ¿Qué tal es el trato y/o comunicación de los empleados encargados de las respectivas oficinas o secretarías pertenecientes a la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander?....	59

## Lista de apéndices

Apéndice A. Encuestas internas realizadas.....	80
Apéndice B. Encuestas externas realizadas .....	83
Apéndice C. Evidencias fotográficas .....	85
Apéndice D. Evidencias fotográficas del trabajo.....	86
Apéndice E. Diseño del plan estratégico de la oficina de prensa y comunicaciones de la alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.....	87

## **Introducción**

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer de manera efectiva, clara y concisa cada una de las actividades realizadas durante el primer semestre del presente año en la oficina de prensa y comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander; en donde se logró identificar las distintas falencias en cuanto a la comunicación interna y externa en las que se encuentra sumergida dicha organización, razón por la cual surgió la necesidad de diseñar el plan estratégico de la oficina de prensa y comunicaciones con el fin de mejorar la comunicación e imagen de la Administración Municipal ante la comunidad realizando una correcta emisión de la información sobre los planes, programas, actividades, gestiones y logros obtenidos por dicha organización, de igual manera dar a conocer ampliamente a la comunidad todos sus avances dentro del plan de desarrollo por parte de los diferentes funcionarios encargados de las distintas secretarías.

Con el fin de poder encontrar con cuales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades contaba la Administración Municipal se debió realizar un diario de observación durante una semana para entrar en detalles con el planteamiento del problema y de esta manera diseñar las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a los objetivos trazados en este trabajo; entre los cuales uno de estos sería promover una adecuada y responsable utilización de los medios comunicación para fortalecer la imagen de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.

Entre las actividades a desarrollar, se hará referencia a los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos para conocer el estado de la comunicación interna y externa, por tal

motivo se debió realizar dos tipos de encuestas, una para los empleados de la organización y otra a la comunidad en general, para luego hacer los análisis respectivos de cada respuesta y determinar las fallas existentes entre las comunicaciones dentro y fuera de la Administración Municipal, además se debió realizar seguimiento durante un mes a los medios de comunicación local con el fin de obtener información publicada por cada uno de estos medios relacionado con noticias emitidas a través de los boletines de prensa enviado a diario por la Alcaldía de Ocaña y de esta manera con toda la información obtenida se procede a elaborar el plan estratégico de prensa y comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña.

El diseño del plan estratégico es la propuesta que se presentará ante la oficina de comunicaciones y sus directivas, con el propósito de ofrecerles un documento que contenga los objetivos y lineamientos que se debe tener en cuenta como la ruta que permitirá una mayor organización para abarcar las comunicaciones de la alcaldía municipal. En este plan se tuvo en cuenta las estrategias comunicativas externas e internas, utilizando como herramientas fundamentales, los medios masivos de comunicación y los digitales, como página web de la administración municipal y redes sociales.

Para concluir, se hace varias recomendaciones con el fin mejorar el trabajo y las comunicaciones dentro y fuera de la organización entre las cuales se encuentra la implementación de equipos tecnológicos para los contratistas de la oficina de prensa y comunicaciones ya que de esta manera ellos pueden realizar su trabajo de mejor forma, además se recomienda darle un manejo constante a las redes sociales en el momento exacto para que la comunidad este enterada de lo que se está realizando a diario la Administración Municipal.

## **Capítulo 1. Diseño del plan estratégico de la oficina de comunicaciones y prensa de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander**

### **1.1 Descripción breve de la empresa**

**1.1.1 Misión.** Promover el desarrollo humano y sostenible del municipio de Ocaña, a través de la participación ciudadana, con espacios públicos modernos e incluyentes, alto sentido de pertenencia e inversión estratégica para la construcción de políticas públicas que contribuyan a la reducción de las brechas socioeconómicas y la construcción de una ciudad próspera y segura. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2016, p.2)

**1.1.2 Visión.** En el año 2025, el municipio de Ocaña será una ciudad modelo en la construcción de cultura de paz, polo de desarrollo integral; garantizando el goce efectivo de los derechos humanos fundamentales, en todos los momentos de los cursos de vida, convivencia ciudadana, la conservación y protección de sus recursos naturales; orientados a la reducción de brechas, incluyente, participativa, equitativa y sostenible cimentada en un modelo de gobierno de valores, principios y ética pública. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2016, p.2)

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** Diseñar y ejecutar programas y proyectos en beneficio de los ciudadanos y destinados a aumentar la equidad y el desarrollo social del municipio, ayudando a contribuir a la reducción de brechas y construcción de paz.

Mejorar la calidad de los servicios públicos municipales, ampliar su cobertura, orientado a satisfacer las necesidades primordiales de la población.

Desarrollar y apoyar a las microempresas y asociaciones del municipio que orienten sus acciones al mejoramiento de la economía e impulsar proyectos productivos y acciones que conlleven a la creación de una paz duradera.

Fortalecer la Institucionalidad para propender por la defensa, seguridad y sana convivencia, además apoyar a los ciudadanos para que conozcan sus derechos fundamentales y la libertad para el ejercicio de la democracia y participación ciudadana. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2016, p.2)

#### 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

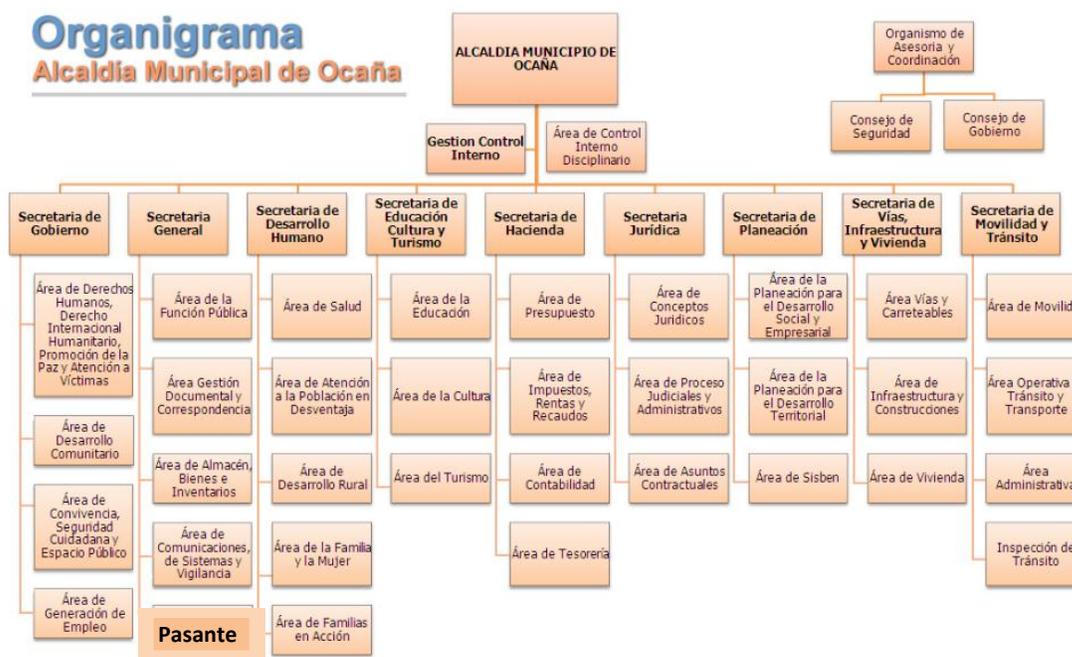


Figura 1. Organigrama estructural de la Alcaldía de Ocaña.

**Fuente:** Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander. Oficina de Control Interno. Ocaña. 2009. p.8

**Órgano administrativo.** Se puede definir como la unidad que resulta de la conjunción de los elementos personales, materiales y funcionales que lo integran; esto es, como la unidad administrativa que, integrada por una o varias personas físicas, desempeña determinadas funciones o atribuciones y dotada de una serie de elementos materiales. (Derecho en Red, 2017, p.1)

### **Tipo de Organigrama utilizado por la Administración Municipal.**

**Organigrama Mixto.** La Alcaldía mantiene un tipo de organigrama mixto porque la organización utiliza este tipo de organigrama debido a su alto volumen y complejidad de puestos que tienen bajo su administración y con ello buscan la optimización del espacio en el que se encuentran trabajando, tome en cuenta que la mayoría de los documentos con los cuales se labora son de tipo tamaño carta por lo que se hace imprescindible el utilizar este tipo de herramienta para poder reconocer los diversos puestos que utiliza la organización. (Emprendepyme, 2016, p.1)

De acuerdo a los elementos personales de la Administración Municipal, es Unipersonal y Monocrático, pues es aquello cuyo elemento tiene una sola persona la cual toma las decisiones ante cualquier eventualidad y de acuerdo a la función que desarrollan en la organización se encuentra los activos; pues emiten la voluntad de la administración, creando situaciones concretas e individualizadas. A través de estos órganos se realizan los más importantes actos administrativos que pueden ser de decisión y de ejecución. (mailxmail, 2009, p.1)

#### Funciones de la Secretaría de Gobierno:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.
- Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.
- Dirigir, orientar y coordinar el Sistema Municipal para la Prevención y Atención de emergencias y Desastres y el sistema Municipal de Bomberos.
- Determinar las políticas, planes y programas a ser adoptados para la preservación, conservación y restablecimiento del orden público del Municipio.
- Coordinar con las autoridades civiles, militares y de policía la preservación y restablecimiento del orden público en el Municipio.
- Apoyar a la Registraduría Nacional del Estado Civil, en los diferentes procesos electorales que se realicen en Jurisdicción del Municipio.
- Desarrollar y coordinar los programas de divulgación para la protección de los derechos humanos que se requieran en el Municipio, con el fin de lograr la convivencia pacífica y la tolerancia.
- Coordinar, de conformidad con las directrices trazadas por el Gobierno Nacional y el alcalde, los programas de normalización, rehabilitación, reinserción y reincorporación.
- Coordinar las acciones tendientes a contrarrestar, prevenir y evitar el delito del contrabando.

- Apoyar a la Rama Judicial y al Ministerio Público en la prestación del servicio de administración de justicia.
- Tramitar, en única, primera y segunda instancia según el caso los procesos policivos y contravencionales de competencia del alcalde y resolver en segunda instancia los procesos policivos de los inspectores, comisarios y corregidores.
- Sustanciar para la firma del alcalde las providencias necesarias como consecuencia de impedimentos y recusaciones que se presenten en desarrollo de los procesos de policía de conocimiento de los funcionarios de esta área.
- Adoptar nuevas tecnologías para mejorar la efectividad de los procesos que desarrolla la Secretaría de Gobierno de acuerdo con la evolución de la tecnología de información.
- Apoyar y colaborar a las personas y asociaciones que ejerzan los mecanismos de participación comunitaria establecidos en la Constitución y la ley.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría, incorporen los cambios tecnológicos, legales y sociales de modo tal que haya coherencia entre sus productos y servicios a las necesidades que le demande la comunidad.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutoria de las instituciones y la gestión institucional.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Asesorar integralmente al alcalde en la formulación, dirección, ejecución y control de las políticas de materia de Gobierno y conservación del orden público.

- Asesorar al alcalde en la formulación de las políticas para el control de los precios, pesas y medidas, rifas, juegos y espectáculos.
- Planificar, coordinar y ejecutar planes, programas, proyectos y actividades relacionadas con la prevención y atención de desastres.
- Dirigir el funcionamiento y operación del Comité Local de Atención y Prevención de Desastres, en coordinación con las autoridades de orden nacional y departamental.
- Dirigir, coordinar, supervisar y apoyar el funcionamiento y operación de las Inspecciones de Policía y Comisaría de Familia, de conformidad con las competencias establecidas en las disposiciones legales vigentes.
- Diseñar, coordinar y ejecutar las estrategias que permitan garantizar al adecuado cumplimiento de las funciones policivas mediante la aplicación y ejecución de acciones que garanticen los derechos civiles, garantías sociales y salvaguardia de la vida, honra, bienes, tranquilidad y orden ciudadano.
- Liderar, orientar, coordinar y formular políticas, planes y programas que estimulen y fomenten la solución pacífica de los conflictos, la conciliación y la amigable composición.
- Dirigir, coordinar, estimular y apoyar el funcionamiento y operación de los centros de conciliación y centros de convivencia ciudadana.
- Liderar, orientar y coordinar la formulación de políticas, planes, programas y proyectos para la defensa del espacio público, el saneamiento y registro de los bienes constitutivos del patrimonio municipal en conjunto con las demás Secretarías de Despacho.
- Gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo los diferentes programas de competencia de la Secretaría.

- Propiciar convenios, alianzas estratégicas y otras modalidades de asociaciones con entidades públicas y privadas, Nacionales e Internacionales para la promoción, desarrollo y ejecución de los planes, programas y proyectos a cargo de la Secretaría.
- Las demás funciones que le sean asignadas por la Constitución Política, La Ley o por autoridad competente y que estén acorde con la naturaleza del cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría General:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.
- Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- Suscribir a nombre del municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.
- Presentar a consideración del alcalde los proyectos de acuerdos, decretos, resoluciones, contratos, actos administrativos y demás documentos provenientes de las dependencias y entidades.
- Evaluar y atender los requerimientos en materia de bienes y servicios que presenten las dependencias del municipio del nivel central.

- Efectuar el seguimiento de las acciones de los distintos organismos nacionales con presencia institucional en el municipio y de los organismos descentralizados municipales y coordinar su acción a través de las diferentes secretarías con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos, en concordancia con el Plan de Desarrollo.
- Garantizar la administración documental de las dependencias municipales del nivel central.
- Mantener actualizados los manuales de organización, funciones y requisitos, y los de procedimientos, en coordinación con la oficina asesora de Control Interno.
- Adoptar nuevas tecnologías para mejorar la efectividad de los procesos que desarrolla la Secretaría General de acuerdo con la evolución de la tecnología de la información.
- Asegurar la continuidad de las dependencias del nivel central a través de la oportunidad en el suministro y efectividad en el manejo, registro y control de elementos de consumo, artículos, equipos de oficina, bienes muebles y demás.
- Ejecutar las acciones que le corresponden dentro del proceso de adquisición de bienes y servicios de acuerdo con los procedimientos definidos.
- Preparar el anteproyecto de presupuesto anual de gastos de la dependencia y responder por su ejecución.
- Conformar y coordinar el sistema de contratación pública que le corresponda a la Alcaldía, en materia de servicios, obras públicas y suministro de bienes.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutoria de las instituciones y la gestión institucional.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.

- Las demás funciones que le sean asignadas por la Constitución Política, La Ley o por autoridad competente y que estén acorde con la naturaleza del cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría de Desarrollo Humano:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.
- Presidir los órganos de asesoría y coordinación de la Secretaria de Desarrollo Humano y demás organismos o juntas que le correspondan legalmente o por delegación del alcalde.
- Formular y dirigir las políticas de implementación del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Asegurar la prestación del servicio de salud en el Municipio garantizando la adopción, adaptación y coordinación de las políticas nacionales y municipales relacionadas con la salud de la comunidad.
- Formular e implementar los planes y programas del sector de salud en el Municipio, de acuerdo con las políticas, planes y programas nacionales, especialmente las estipuladas en el artículo 44 de la Ley 715 de 2001 y demás normas reglamentarias sobre la prestación de los servicios de salud.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad en el recaudo de los recursos seccionales que tiene destinación específica para la salud.
- Garantizar la cobertura esperada del régimen subsidiado en el Municipio, de acuerdo con las políticas y objetivos del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

- Formular e implementar el Plan Territorial de Salud Municipal de acuerdo a la normatividad vigente.
- Preparar y presentar los proyectos de Acuerdo al alcalde, decretos y resoluciones que son de su iniciativa relacionados con el ente de dirección de salud y del servicio público de salud.
- Ejercer bajo su responsabilidad las funciones que competen al ente de dirección de salud con relación a la vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutiva de las instituciones y la gestión institucional.
- Asegurar la justicia y equidad en la administración de los recursos del subsidio en salud para la población más pobre y vulnerable de acuerdo con los criterios de focalización en la ley.
- Administrar por delegación del alcalde los fondos de los programas sociales que se desarrollen en el municipio y de la Salud, según las normas establecidas previamente.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría incorpore los cambios tecnológicos, legales, sociales y culturales, de modo tal que haya coherencia entre sus productos y servicios con las necesidades que le demande la comunidad.
- Promover la coordinación intersectorial para el diseño de políticas públicas saludables.
- Promover la creación y el desarrollo de los Consejos Territoriales de Seguridad Social.
- Coordinar los programas sociales que tiendan a mejorar la calidad de vida de la población vulnerable, especialmente lo pertinente a los adultos mayores, la juventud, la niñez y las familias más pobres y vulnerables de la sociedad ocañera.

- Gestionar y manejar los recursos de cofinanciación provenientes del Municipio, el Departamento, la Nación y Organismos internacionales correspondientes a los programas sociales a desarrollarse dentro de la jurisdicción municipal de Ocaña, previa delegación del señor Alcalde Municipal.
- Coordinar y organizar la focalización del gasto social dentro del Municipio de Ocaña.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a los actos delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a la citación del Concejo Municipal para prestar informes y resolver asuntos de su sector
- Las demás funciones que le sean asignadas por la Constitución Política, La Ley o por autoridad competente y que estén acorde con la naturaleza del cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, los planes y las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.
- Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.

- Asesorar al alcalde en el diseño de políticas relacionadas con los procesos y actividades de desarrollo culturales y de educación.
- Diseñar y dirigir los programas y actividades de desarrollo cultural y de educación con especial énfasis en el mejoramiento de las condiciones culturales de la comunidad.
- Promover, organizar y controlar el desarrollo de las actividades orientadas a la difusión de la cultura, el cultivo de las artes y el fomento del turismo en el Municipio.
- Apoyar la organización de eventos, reuniones y festividades que promuevan la cultura en el Municipio.
- Identificar y promocionar los sitios de interés turístico del Municipio.
- Diseñar las herramientas publicitarias para la promoción de los distintos eventos educativos, culturales y turísticos que se lleven a cabo en el Municipio.
- Rendir los informes que legalmente le sean exigibles o que le sean solicitados por el alcalde.
- Establecer las necesidades de construcción, adecuación o mejoras de las instalaciones dedicadas a la prestación de servicios educativos y culturales a cargo del Municipio.
- Programar cursos de extensión cultural y artística.
- Fomentar en los establecimientos educativos y en la comunidad, las manifestaciones artísticas y culturales.
- Tomar medidas para la protección del patrimonio arquitectónico cultural y artístico del Municipio en coordinación con las demás autoridades competentes del orden nacional y departamental.
- Velar por la conservación de edificaciones y zonas de interés histórico y arquitectónico.
- Atender lo pertinente a actividades de las Instituciones Educativas del Municipio.

- Coordinar las actividades y eventos a desarrollar con las Instituciones Educativas del Municipio de conformidad con las competencias asignadas por las disposiciones legales.
- Proyectar las necesidades de las Instituciones Educativas en lo relacionado a obras de infraestructura, dotaciones, subsidios escolares, capacitaciones a docentes y lo relacionado con la calidad educativa.
- Velar por la calidad y cobertura de la educación en el municipio.
- Supervisar, dentro del ámbito de la competencia municipal, el servicio educativo prestado por las instituciones oficiales y particulares.
- Diseñar y poner en marcha los programas necesarios para mejorar la eficiencia, la calidad y la cobertura educativa en el Municipio.
- Consolidar y analizar la información de las instituciones educativas para ser remitida a las instancias departamentales y nacionales.
- Administrar, velar y preservar los monumentos históricos del Municipio.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutive de las instituciones y la gestión institucional
- Las demás que le sean asignadas por funcionario competente y que estén acordes con la naturaleza el cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría de Hacienda:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.

- Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver temas relacionados con su competencia.
- Desarrollar la política fiscal del Municipio.
- Recaudar las rentas, los impuestos, tasas, contribuciones fiscales y parafiscales y multas municipales de conformidad con la normatividad vigente.
- Analizar y evaluar la evasión tributaria con el fin de definir las políticas, planes y programas sobre la materia.
- Coordinar con la Secretaria de Gobierno la prevención, aprehensión y represión del contrabando en todas sus manifestaciones, de conformidad con las competencias atribuidas por la normatividad vigente.
- Asegurar que el sistema presupuestal del Municipio se desarrolle de acuerdo con la ley y el estatuto orgánico del presupuesto.
- Preparar y presentar el proyecto del presupuesto general del Municipio de conformidad con el estatuto orgánico del presupuesto.
- Hacer seguimiento y control a la ejecución presupuestal de conformidad con la Ley y el estatuto orgánico del presupuesto.
- Elaborar el plan financiero municipal en coordinación con la Secretaría de Planeación y presentar para aprobación del CONFIS o quien haga sus veces.
- Coordinar, efectuar y controlar los procesos de pago.

- Emitir y administrar títulos valores, bonos, pagarés y demás documentos de deuda pública.
- Establecer las normas para la conservación de los títulos representativos de valor de propiedad del Municipio y los títulos constituidos a su favor.
- Contribuir a la fijación de las políticas de endeudamiento del Municipio.
- Administrar la deuda pública municipal.
- Ejercer la orientación, coordinación y control de los organismos que le estén adscritos y vinculados.
- Formular e implementar los planes necesarios para soportar con tecnología de información los procesos de la dependencia.
- Adoptar nueva tecnología para mejorar la efectividad de los procesos que desarrolla la Secretaría de Hacienda, de acuerdo con la evolución de la Tecnología de información.
- Asegurar la continuidad de los servicios que presta la Secretaria de Hacienda a través de la ejecución de los procesos de soportes necesarios.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaria de Hacienda tengan definido su sistema de control.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutive de las instituciones y la gestión institucional.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Analizar y evaluar el estado financiero del municipio que permitan soportar la toma de decisiones.

- Garantizar la permanente evaluación de la estructura del endeudamiento público para la toma de decisiones en reprogramación, reestructuración, renegociación, refinanciación y reconvención de la deuda.
- Realizar los análisis financieros y evaluación de impacto en las finanzas municipales, por efecto de aplicación de nuevas normas o hechos que puedan alterar la estructura financiera.
- Establecer estrategias para el mejoramiento de las finanzas públicas.
- Establecer políticas, planes y programas para la elaboración, ejecución y evaluación de acciones de fiscalización que permitan alcanzar los ingresos programados.
- Realizar las acciones tendientes al cumplimiento del reglamento interno de recuperación de cartera.
- Mantener implementado y actualizado el Sistema de Control Interno de acuerdo a sus competencias.
- Cumplir con las funciones propias de la evaluación de propuestas en las etapas precontractuales.
- Gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo los diferentes programas de competencia de la Secretaría.
- Las demás que le sean asignadas por funcionario competente y que estén acordes con la naturaleza el cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría Jurídica:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.

- Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.
- Asegurar que los actos administrativos del Municipio se ajusten al derecho.
- Conceptuar sobre la juridicidad de los proyectos de normas, reglamentos y demás actos que deban emitir los diferentes organismos del nivel central del Municipio.
- Representar al Municipio en todos los procesos legales y de tutela en que sea parte.
- Asegurar que se dé la unidad de criterio jurídico en la Administración Municipal a través de procesos de asesoría a sus diferentes dependencias.
- Proyectar para la firma del alcalde, las providencias a través de las cuales se resuelvan los recursos cuya competencia sea de la Secretaría General.
- Asistir y asesorar al alcalde y demás dependencias municipales en la aplicación de leyes, reglamentos y demás asuntos jurídicos.
- Resolver las consultas que formulen los particulares en ejercicio del derecho de petición.
- Tramitar los documentos necesarios para el otorgamiento de cartas de naturaleza que de conformidad con la ley le correspondan a la Alcaldía.
- Efectuar la inscripción de las juntas directivas de las entidades sin ánimo de lucro y expedir las certificaciones relacionadas con las personerías jurídicas de competencia de la Alcaldía de Norte de Santander de acuerdo con la normatividad vigente.
- Asignar el registro inmobiliario que sea de competencia de la Alcaldía de Ocaña.
- Mantener actualizada la información de tipo jurídico y definir los procesos que faciliten su consulta y aplicación.

- Coordinar la asistencia y asesoría jurídica a los organismos del Municipio que lo requieran, en el desarrollo de acciones disciplinarias.
- Cumplir con las funciones propias de la evaluación de propuestas en las etapas precontractuales.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Las demás funciones que le sean asignadas por la Constitución Política, La Ley o por autoridad competente y que estén acorde con la naturaleza del cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría de Planeación:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.
- Desarrollar las orientaciones que en materia de planeación sean impartidas por el Alcalde y coordinar el trabajo de formulación del Plan de Desarrollo Municipal con las Secretarías, entidades descentralizadas del Municipio y los demás organismos municipales.
- Coordinar las actividades de todas las entidades y organismos públicos del Municipio para garantizar el debido cumplimiento y ejecución de las políticas, programas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

- Coordinar la inversión pública nacional, departamental y municipal en el territorio del Municipio de Ocaña.
- Elaborar en coordinación con la Secretaría de Hacienda el Plan Financiero del Municipio.
- Elaborar el Plan Operativo Anual de Inversiones del Municipio y el Plan Indicativo.
- Organizar y dirigir el banco de programas y proyectos de inversión municipal y registrar los respectivos proyectos considerados viables.
- Diseñar sistemas de información de seguimiento y evaluación de los proyectos de inversión y señalar en forma obligatoria responsables, términos y condiciones.
- Organizar el sistema de información estadística del Municipio y el sistema de cuentas económicas y sociales como instrumentos para evaluar el impacto de las políticas gubernamentales.
- Coordinar, dirigir e implementar el sistema de información geográfica en el Municipio.
- Apoyar a las otras Secretarías en la elaboración de los Planes de Acción y hacer seguimiento a los mismos.
- Identificar y promover proyectos de cooperación técnica internacional que se celebren en apoyo a la gestión del Municipio y hacer su seguimiento y evaluación.
- Orientar y evaluar los planes nacionales y regionales de carácter especial que se adelanten en el territorio municipal, de conformidad con la normatividad vigente, y someter a consideración de la nación y sus organismos descentralizados, las propuestas del gobierno seccional para la inclusión del Municipio como beneficiario de los mismos.
- Mantener actualizados los manuales de Organización, Funciones y Requisitos y los de Procedimientos, en coordinación con la Secretaría General.

- Prestar asistencia técnica a los veredas y corregimientos con los aspectos relacionados con planeación en concordancia con las normas vigentes y en coordinación con las entidades correspondientes, cuando a ello hubiere lugar.
- Apoyar a las dependencias municipales para adelantar programas que implique la contratación del crédito público, con financiación o cualquier sistema de financiación para proyectos de carácter local.
- Servir de enlace con la nación para efectos de asistencia administrativa y desarrollo institucional integral que se realice con destino al Municipio, en los aspectos de planeación sectorial y territorial únicamente.
- Elaborar el informe anual del estado de la ejecución del Plan de Desarrollo que el Gobierno Municipal deben presentar al Concejo Municipal.
- Administrar el expediente municipal.
- Gerenciar, coordinar, administrar y ejecutar el Plan Básico de Ordenamiento Territorial.
- Gerenciar, coordinar, administrar y ejecutar el Patrimonio Histórico y Arquitectónico del Municipio.
- Gerenciar, coordinar, administrar y ejecutar Proyectos Estratégicos.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutoria de las instituciones y la gestión institucional.

(Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

Funciones de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda:

- Estudiar los asuntos que le asigne el alcalde, atender las audiencias que le indique y representarlo en los asuntos que le señale.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.
- Asegurar la calidad en la formulación, definición y ejecución, de los programas de conservación de la infraestructura física vial del Municipio.
- Asegurar la confiabilidad en los diseños, definición de proyectos en lo relativo a tiempos, presupuestos y recursos.
- Asegurar la calidad en los procesos de interventoría de los contratos que realice la Secretaría.
- Preparar los proyectos de planes y programas de desarrollo vial del Municipio, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y presentarlos a consideración del despacho del alcalde.
- Coordinar las relaciones interinstitucionales (Instituto Nacional de Vías, Ministerio del Transporte, Medio Ambiente, y demás), con entidades que intervienen en los procesos de desarrollo vial.
- Proponer las declaratorias de emergencias viales en los casos que se considere necesario, dirigir y orientar las acciones para dar pronta solución a las situaciones que se presenten.
- Ejecutar el plan de desarrollo vial.
- Prestar asesoría y asistencia técnica a las comunidades en la formulación de proyectos de construcción, mantenimiento, conservación de vías e infraestructura y vivienda de interés social.

- Asesorar directamente o a través de convenios celebrados con las juntas de acción comunal y demás organismos comunitarios en la ejecución de sus vías y prestar a éstos y demás organismos comunitarios sin ánimo de lucro, el apoyo que requieran para el efecto.
- Asegurar el cumplimiento de las normas de control ambiental en el desarrollo de los proyectos de desarrollo vial e infraestructura.
- Asegurar la confiabilidad, la integridad y accesibilidad de la información de los contratos y demás información que se emane de la Secretaría.
- Formular e implementar los planes necesarios para soportar con tecnología de información los procesos de la dependencia.
- Adoptar nuevas tecnologías para mejorar la efectividad de los procesos que desarrolla la Secretaría de Vías de acuerdo con la evolución de la tecnología de información.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría, incorporen los cambios tecnológicos, legales y sociales de modo tal que haya coherencia entre sus productos y servicios con las necesidades que le demande la comunidad.
- Desarrollar los planes, los programas y los proyectos de Vivienda de la Administración Municipal para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo.
- Desarrollar los planes, los programas y los proyectos de Vivienda de la Administración Municipal para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo.
- Gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo los diferentes programas de vivienda rural y urbana del Municipio.
- Propiciar convenios, alianzas estratégicas y otras modalidades de asociaciones con entidades públicas y privadas, Nacionales e Internacionales para la promoción, desarrollo y ejecución de planes de vivienda.

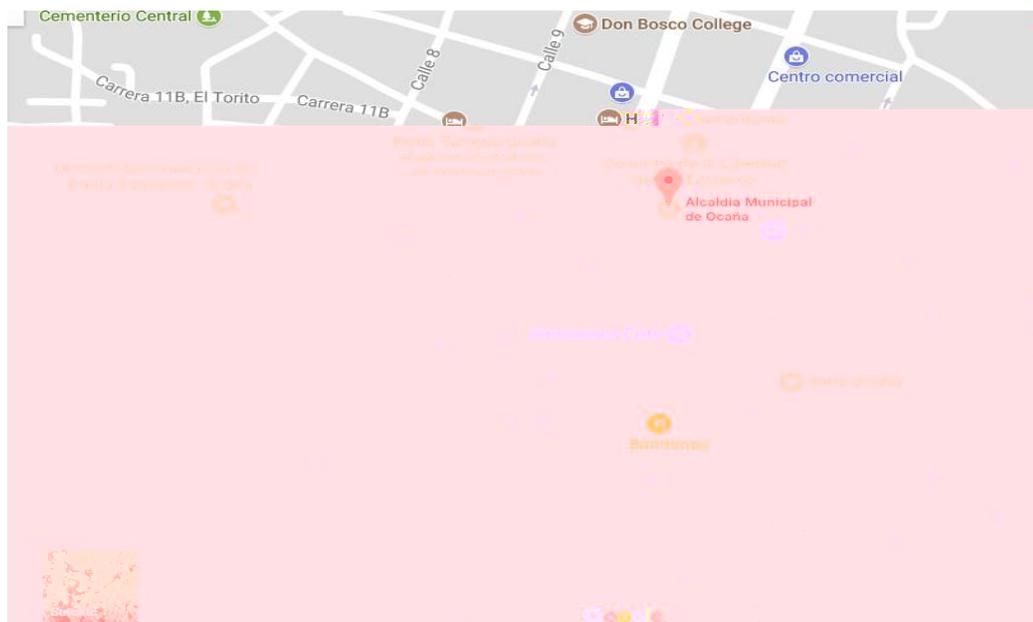
- Gerenciar, coordinar, administrar y ejecutar el Plan Maestro de acueducto y alcantarillado.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutive de las instituciones y la gestión institucional.
- Las demás funciones que le sean asignadas por la Constitución Política, La Ley o por autoridad competente y que estén acorde con la naturaleza del cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

#### Funciones de la Secretaría de Movilidad y Tránsito:

- Formular, bajo las orientaciones del alcalde y las contenidas en el Plan de Desarrollo, las políticas de su sector y diseñar las estrategias pertinentes para que se cumplan.
- Suscribir a nombre del Municipio los contratos relativos a asuntos propios de la Alcaldía, conforme a actos de delegación y a las demás normas pertinentes.
- Concurrir a las citaciones del Concejo Municipal para presentar informes y resolver asuntos de su sector.
- Formular bajo la orientación del Alcalde Municipal, las políticas sobre la regulación y control del tránsito, el transporte público urbano en todas sus modalidades, el ínter modalidad y el mejoramiento de las condiciones de movilidad y el desarrollo de infraestructura vial y de transporte.
- Fungir como autoridad única de tránsito y transporte.

- Presentar propuestas de planes y proyectos, y elaborar programas tendientes al cumplimiento de las normas sobre el tránsito terrestre y el funcionamiento de los demás servicios afines a la circulación de vehículos, conductores y peatones.
- Verificar y coordinar que se realicen operativos de control, con el fin de garantizar condiciones de seguridad y tranquilidad a conductores y peatones.
- Programar acciones, tareas y actividades, teniendo en cuenta las solicitudes formuladas por la ciudadanía y que den solución a los problemas de tránsito.
- Con arreglo a las disposiciones legales de distribución de competencias, investigar, conocer e imponer a las empresas de transporte las sanciones establecidas en leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos y demás disposiciones legales en materia de Transporte y Tránsito.
- Adoptar nueva tecnología para mejorar la efectividad de los procesos que desarrolla la Secretaría, de acuerdo con la evolución de la Tecnología de información.
- Servir de enlace con la nación para efectos de asistencia administrativa y desarrollo institucional integral que se realice con destino al Municipio, en los aspectos de planeación sectorial y territorial únicamente.
- Asegurar que los procesos que desarrolla la Secretaría tengan definido su Sistema de Control Interno.
- Gestionar ante las diversas instancias nacionales y municipales la consecución de recursos tendientes a mejorar la capacidad resolutoria de las instituciones y la gestión institucional.
- Las demás que le sean asignadas por funcionario competente y que estén acordes con la naturaleza el cargo. (Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, 2018)

**1.1.5 Ubicación de la empresa.** La Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander, Colombia se encuentra ubicada en la parte céntrica del municipio con dirección Cra. 28c #10A-30 es localizada como la región noroccidental del departamento de Norte de Santander.



**Figura 2.** Localización Alcaldía de Ocaña

**Fuente:** Google Maps.

**1.1.6 Descripción de la dependencia a la que fue asignado.** La oficina de prensa y comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña debe ser el vehículo comunicacional entre la Administración y la comunidad para dar a conocer los procesos que desde la Administración Municipal se adelantan; además; debe hacer seguimiento a las acciones de la alcaldesa y sus secretarios para poder informar a la comunidad de manera verás, sobre cómo se viene trabajando en proyectos en busca del bienestar de los Ocañeros.

Además, la Oficina de Prensa de la Alcaldía Municipal de Ocaña es coordinada a través de la Secretaría General, a cargo del doctor Rubén Bayona, la cual, desde su implementación, ha

servido como vehículo comunicacional y ha servido para afianzar las relaciones entre comunidad - gobierno. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.34)

## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

La oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander, actualmente carece de una buena comunicación tanto interna como externa razón por la cual se puede observar que la comunidad en general no se encuentra totalmente actualizada e informada de cada una de las actividades o programas que desarrolla dicha administración a pesar de emitir boletines de prensa diarios a los diferentes medios de comunicación; se desarrolla una matriz DOFA que analiza las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene esta dependencia. De esta forma se busca conocer, interpretar y buscar acciones que permitan establecer soluciones a las dificultades encontradas, teniendo en cuenta las oportunidades de ejecución y la creación de nuevas estrategias que fortalezcan el trabajo desarrollado en la misma.

**Tabla 1.**

**Diario de observaciones**

Día 1	Se puede observar una falla en la comunicación interna, pues surgen contradicciones entre los funcionarios de la Administración al momento de realizar las respectivas entrevistas o notas periodísticas acerca de alguna obra, actividad o programa desarrollado por la Alcaldía Municipal.
Día 2	Se evidencia una falla en la comunicación externa, pues la comunidad en general no tiene pleno conocimiento acerca de los programas o proyectos ejecutados por la Administración Municipal pues estos en muchas ocasiones asumen que estos son ejecutados por la Gobernación.
Día 3	Se realizó seguimiento a los medios de comunicación locales y se encontró que estos no emiten en su totalidad las notas enviadas por la oficina de Prensa y Comunicaciones pues solo hacen públicas las noticias de mayor importancia.
Día 4	En cuanto a las carteleras informativas que se encuentran ubicadas en las diferentes dependencias se pudo observar que estas no están siendo actualizadas diariamente por los respectivos funcionarios.

Día 5	Se realizaron encuestas de comunicación interna y externa, la primera con el fin de conocer a ciencia cierta si cada uno de los funcionarios tenía pleno conocimiento sobre las actividades o programas a realizar por parte de la Administración, cual es el medio por el cual se comunican con más facilidad, entre otras.
Día 6	Se realizaron encuestas de comunicación externa con el fin de conocer más afondo por cuál de los medios de comunicación se informan de los acontecimientos de la Administración, que tanto considera que cada medio de comunicación le permite expresar sus opiniones.

**Fuente.** Pasante del proyecto

**Tabla 2.**  
**Matriz DOFA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Cuenta con medios de comunicación masivos de apoyo (medios de comunicación local) para la divulgación de los programas, proyectos y ejecutorías de la administración municipal.	La comunicación interna se realiza solo a través del correo electrónico.
El equipo colaborador es propositivo, con habilidades para el trabajo en equipo y bajo presión.	No se cuenta con una organización adecuada de las funciones y actividades.
Las actividades y proyectos propuestos se pueden desarrollar de manera eficaz, gracias al apoyo económico que brinda la Administración Municipal.	Existe una inadecuada comunicación con las dependencias de la Administración Municipal.
La dependencia utiliza las redes sociales como medio informativo para la divulgación de la información relacionada con la organización.	La oficina de prensa no asesora adecuadamente a la alcaldesa para el manejo estratégico de los medios de comunicación.
Cuenta con un equipo periodístico idóneo.	No existe un documento que contenga los lineamientos estratégicos y plan de contingencia que permitan acercarse a la comunidad y mejorar la imagen de la alcaldía de turno.
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Información errada transmitida por los medios de comunicación del municipio y la región.	Los medios masivos de comunicación y redes sociales pueden ser aliados si se utilizan de manera estratégica.
Desprestigio de la Administración Municipal a través de las redes sociales.	Alianzas estratégicas con entidades públicas, como universidades y asociaciones del municipio y la provincia.
No contar con relaciones públicas que permitan formular proyectos factibles.	Apoyo y facilidad para la logística de eventos.
La oposición política.	
Falta de acompañamiento institucional al desarrollo de las propuestas protocolares, sociales y diplomáticas.	

<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>
Realizar una base de datos de contactos con las fuentes primarias de la información y delegar un corresponsal responsable de la recolección de la información por dependencia que se encargue de solicitar y enviar la información a tiempo.	Realizar programas audiovisuales, radiales y escritos a través de los medios masivos de comunicación del municipio para mostrar los avances del plan de desarrollo
Proponer y estipular un medio de comunicación interno para la difusión de información, sobre todo lo que sucede en la oficina	Capacitar al personal de la oficina de prensa para delegar un comunicador como community manager para el manejo estratégico de las redes sociales.
Diseñar un plan estratégico para el manejo de las relaciones públicas, medios de comunicación y redes sociales y asesoría a la Alcaldía cuando se presente una comunicación en crisis	Motivar a las dependencias para generar proyectos con la U.F.P.S. Ocaña, y asociaciones del municipio y la región, para tener mayor visibilidad en la comunidad
<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>
Apoyar los medios de comunicación del municipio en sus propuestas y eventos con el propósito de mejorar las relaciones y alianzas.	Incentivar la participación de los directivos y empleados en los procesos comunicativos para obtener mejores resultados en cada proceso de la empresa.
Realizar con los directivos juntas para elaborar planes para el uso correcto de los recursos y la ejecución adecuada de los proyectos que lleva la oficina.	El community manager debe generar estrategias para contrarrestar de manera automática cuando se genere desprestigios de la Alcaldía Municipal.
Organizar un cronograma de trabajo y planes de mejoramiento con las dependencias.	
Diseñar el plan estratégico con las pautas para el manejo de la comunicación en crisis y mejorar las relaciones con la oposición.	

**Fuente.** Pasante del proyecto

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña es una de las oficinas de mayor importancia de la Alcaldía Municipal, ya que es la encargada de dirigir y coordinar las actividades, programas y estrategias que se desarrollan por la Administración Municipal. Según información suministrada por la jefe de prensa, a pesar de las acciones implementadas para el área de comunicación, aún deben fortalecerse las estrategias comunicativas al interior y exterior de la misma, ya que los medios utilizados no son los suficientes para dar a conocer las políticas de la empresa, así como las actividades que se realizan de tipo social con relación al entorno organizacional.

A pesar de contar con variedad de actividades y gestiones realizadas, existen falencias en sus procesos de desarrollo comunicativo y falta de identidad corporativa que permita una mayor divulgación de los trabajos realizados frente a otras dependencias y secretarías de la Alcaldía. Esta situación se debe a la escasa divulgación de los procesos de comunicación, generando un estático rendimiento en la producción de información, lo que genera imprecisión del horizonte institucional de la Oficina de Prensa y Comunicaciones y un menor impacto de las actividades realizadas tanto para la población urbana como para los habitantes de la zona rural.

Todas las estrategias de comunicación organizacional que se platearán buscan la viabilidad para poder aportar a la oficina y poder desarrollar y utilizar el material que se ha estipulado mediante esta propuesta, y que contribuyan a la difusión de información innovadora y creativa favoreciendo a cada una de las partes de la secretaria, transformando y acelerando los procesos de desarrollo que se necesitan, y de esta manera dar paso a la introducción de nuevas formas de comunicación desde los diferentes campos organizacionales de la institución.

### **1.3 Objetivos**

**1.3.1 General.** Diseñar el plan estratégico de la oficina de comunicaciones y prensa de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.

**1.3.2 Específicos.** Diagnosticar el estado actual de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía de Ocaña.

Establecer los lineamientos del plan estratégico de comunicaciones.

Determinar las estrategias del plan estratégico de Prensa y Comunicaciones.

#### 1.4 Actividades a desarrollar

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados en este trabajo de pasantía, se presentan las actividades que dan cumplimiento a los objetivos establecidos

**Tabla 3**  
*Descripción de las actividades a desarrollar*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades a desarrollar en la empresa</b>
	Diagnosticar el estado actual de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía	Seleccionar los medios de comunicación que se encuentran activos dentro de la empresa, y así categorizar los diferentes tipos de información transmitidos a dichos canales de comunicación.
Diseño del plan estratégico de la oficina de comunicaciones y prensa de la alcaldía de Ocaña, Norte de Santander	Establecer los lineamientos del plan estratégico de comunicaciones.  Determinar las estrategias del Plan Estratégico de Prensa y Comunicaciones.	Realizar la matriz Foda, Aplicar los instrumentos, Realizar entrevistas, Analizar los contenidos.  Elaboración de una lista de chequeo que permita medir el impacto de la estrategia, así como la pertinencia del contenido de la información.  Realizar permanente revisión y evaluación de los procedimientos  Evaluar el servicio de comunicación que se presta en la alcaldía

Fuente. Pasante del proyecto

## Capítulo 2. Enfoques Referenciales

### 2.1 Enfoque Conceptual

**Plan de comunicación.** El Plan de Comunicación es el esqueleto, la base que permite practicar una comunicación institucional profesional. Como la comunicación es una labor que aborda multitud de actividades, que se dirige a numerosos tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro: el Plan de Comunicación. (Incae, 2015, p.4)

Se trata de un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), y que recoge metas, estrategias, públicos objetivo, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación. Con esta herramienta se trata de coordinar y supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la organización, así como de diseñar las líneas maestras de una gestión informativa y comunicativa específica para la entidad. (Incae, 2015, p.4)

**Estrategia de comunicación.** La estrategia de comunicación es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado. Este periodo va a ser amplio -cuatro años, por ejemplo-, y será operativizado por planes anuales que gradúen la consecución de los objetivos generales mediante objetivos

específicos a más corto plazo, y establezca un calendario de actividades a desarrollar. Abarca un abanico muy amplio de aspectos y tareas que van desde la imagen corporativa hasta la gestión de medios, pasando por las relaciones públicas o la corrección de textos. En este apartado nos vamos a centrar en la gestión de medios. (Bolunta, 2016, p.1)

**Comunicación interna.** “La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica” (Brandolini, González, & Hopkins, 2009, p.14) desarrollada por los miembros de una organización. Busca crear un ambiente armonioso y participativo, ofreciendo un buen clima de trabajo, y logrando la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes transmitidos.

Si bien ambas definiciones son correctas, tienen dos miradas distintas, por un lado, Capriotti, se centra en el emisor, en el mensaje propiamente dicho, mientras que Brandolini y González Frígoli, inclinan su visión sobre el receptor. El punto de unión entre ambas definiciones es el público interno. De esta manera y con tonalidad crítica una correcta definición de comunicación interna debería incluir ambos actores comunicacionales: el emisor y el receptor. (Brandolini, González, & Hopkins, 2009, p.14)

**La comunicación externa.** La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas, imágenes, referidas a la organización y a su contexto. Para la organización que tiene su atención centrada en sus clientes, es fundamental mantener un doble flujo de comunicación:

Recibir información sobre las variaciones en la dinámica del contexto socio-político y económico en que desarrolla su labor, para poder definir su estrategia y sus políticas; y proyectar sobre el ámbito social una imagen de empresa fundada en información sobre su dinámica interna y su acción objetiva sobre el medio social. Los interlocutores privilegiados de esa comunicación son los clientes, los proveedores, la opinión pública y el gobierno. (Arnoletto, J., 2007, p.1)

**Red Social.** Una Red Social es una estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones como ser: relaciones de amistad, parentesco, económicas, relaciones sexuales, intereses comunes, experimentación de las mismas creencias, entre otras posibilidades. En tanto, en la actualidad y a partir de los últimos años este concepto ha sufrido algunos cambios, ya que además comenzó a empleárselo para referir a aquellos sitios de Internet que promueven las comunidades virtuales de acuerdo a los intereses que cada uno posee. Myspace y Facebook son dos las redes sociales más importantes que existen hoy en día en el mundo; reúnen a millones de usuarios y les brindan la oportunidad intercambiar mensajes y archivos con otros miembros de la red. Las redes sociales de internet se han convertido sin dudas en un fenómeno social que revoluciona la manera de comunicación y la interacción que hasta el momento teníamos los seres humanos. Básicamente, la misma es una comunidad virtual en la cual los usuarios ingresan para interactuar con personas de todo el mundo que poseen gustos e intereses en común, siendo sus funciones principales las de conectar a los usuarios que se conocen o no, pero que desean hacerlo, permitir la centralización de información y de recursos (fotos, videos, pensamientos y más) en un único lugar de fácil acceso e intercambio con otros en el cual son los propios usuarios quienes generan y administran sus propios contenidos. (Definición ABC, 2016, p.1)

**Cultura organizacional.** Como cultura organizacional se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. El término cultura organizacional es una expresión muy usada en el contexto empresarial. La cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una buena organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se siente en él. (Holguin, 2016, p.1)

**Clima organizacional:** El clima organizacional es algo intangible no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella. El clima es la “atmosfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización. (Cuevas, 2011, p.1)

## **2.2 Enfoque Legal**

### **PREÁMBULO**

#### **EL PUEBLO DE COLOMBIA**

En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de

la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente

**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. (Constitución Política de Colombia, 1991, p.15)

**Artículo 73.** La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional. (Constitución Política de Colombia, 1991, p.15)

**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 del Espectro y se dictan otras disposiciones" (Enticconfio.gov.co, 2009, p.1)

**Artículo 3.-** Sociedad de la Información y del Conocimiento. Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la

consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento. (Enticconfio.gov.co, 2009, p.1)

## Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo

### 3.1 Presentación de Resultados

**3.1.1 Diagnosticar el estado actual de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía.** Se efectuó una observación directa y revisión documental de los procesos comunicativos de la Alcaldía Municipal.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; por consiguiente, para lograr realizar un diagnóstico preliminar que permitió analizar los procesos comunicativos internos y externos de la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal fue necesaria la implementación de la técnica de recolección de datos la cual es complementada con una exhaustiva revisión documental de la misma.

Conocer la situación comunicacional en la que se encuentra la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal, sus falencias y necesidades en este aspecto fue el objetivo primordial de esta actividad que posteriormente contribuyó al correcto desarrollo del proyecto; gracias a la observación y revisión documental se logró la recopilación de información valiosa que permitió establecer las posibles líneas de acción a ejecutar

## **Comunicaciones Externas**

**Medios de Comunicación Radiales.** Emisora de la Universidad Francisco de Paula Santander (La UFM): por lo general en este medio salen notas de la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo, Secretaría de Desarrollo Humano, Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Planeación que en su gran mayoría son notas críticas por algunos casos específicos. Por otra parte, en muy pocas ocasiones este medio transmite notas de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, la UTA (Unidad Técnica Ambiental), el IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación), la Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría General y la Secretaría Jurídica.

**Emisora Colombia estéreo:** en este medio no se transmite ninguna clase de noticias de la administración municipal.

**Emisora Rumba Estéreo:** en este medio transmiten diariamente parte del boletín de Prensa de la Administración, por lo general salen notas de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Desarrollo Humano, de esta manera dicha emisora transmite gran parte de las notas diarias realizadas por la oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña; en el caso de la Secretaría General, Secretaría Jurídica, Secretaría de Hacienda, la UTA (Unidad Técnica Ambiental), el IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación) y la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo son muy pocas las notas que se publican por este medio; de la misma forma se realizan “Clips Informativos” de algunas Secretarías con información de interés,

pues en estas se informa de obras realizadas o campañas que se realizarán; estos clips son transmitidos diariamente en esta emisora durante el transcurso del día pues estos audios no superan los 20 segundos.

**Emisora Sabrosa Estéreo:** en este medio se publica diariamente notas de la Administración Municipal de las siguientes secretarías: Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Desarrollo Humano, la UTA (Unidad Técnica Ambiental) y el IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación) siendo esta la emisora que más información transmite de la Alcaldía Municipal de Ocaña, quedando solo Secretaría General, Secretaría Jurídica, Secretaría de Hacienda la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo; las cuales ocasionalmente son publicadas por este medio.

**Emisora Radio Catatumbo:** por lo general la emisora diocesana del municipio transmite a diario notas de la Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Planeación, Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda y la Secretaría de Gobierno, pues por lo general lo oyentes siempre realizan llamadas a este medio de comunicación hablar temas relacionados con estas secretarías, faltando varias notas de otras secretarías tales como: Secretaría de Desarrollo Humano, la UTA (Unidad Técnica Ambiental) y el IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación), la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo, Secretaría General, Secretaría de Hacienda y Secretaría Jurídica; las cuales muy poco son mencionadas.

**Emisora Radio Sonar:** esta emisora pública diariamente gran parte de las notas que contiene el boletín de prensa realizado por la oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, pues salen notas de: la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Desarrollo Humano, el IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación) y Secretaría de Hacienda; logrando llevar la mayor parte de información a la ciudadanía ocañera de todas las actividades realizadas por la Administración Municipal; faltando la UTA (Unidad Técnica Ambiental), Secretaría Jurídica, Secretaría General y la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo.

Cabe resaltar que semanalmente la oficina de prensa y comunicaciones de la administración municipal realiza una cápsula informativa denominada “60 Segundos” donde se informa a la comunidad diferentes actividades realizadas por la alcaldía; la cual es transmitida diariamente en todos los noticieros de las emisoras anteriormente mencionadas, adicionalmente para tener más contacto con la comunidad los secretarios de cada dependencia realizan visitas constantes a los medios para resolver dudas que tengan la comunidad en cuanto algunos temas, esta agenda la realiza la jefe de prensa de la alcaldía municipal semana a semana.

**Medios de comunicación televisivos:**

**canal de ingeniería en potencia eléctrica y comunicaciones Ltda. (Ingepec):** este medio de comunicación diariamente transmite notas de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, IMDER (Instituto Municipal de Deporte y

Recreación), Secretaría de Desarrollo Humano, Secretaría de Tránsito y Movilidad, faltando Secretarías pues diariamente algunas de estas no emiten información de impacto a la comunidad.

**Canal Comunitario TV San Jorge:** en este medio permanentemente son transmitidas notas de la gran mayoría de las secretarías tales como: Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación), Secretaría de Desarrollo Humano, Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, la UTA (Unidad Técnica Ambiental), Secretaría de Educación, Cultura y Turismo, Secretaría de Hacienda; faltando por hacer notas de Secretaría Jurídica y Secretaría General.

**Canal TVN Norte:** por lo general este medio de comunicación transmite más notas de las siguientes secretarías: Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, IMDER (Instituto Municipal de Deporte y Recreación) y la Secretaría de Desarrollo Humano; faltando por transmitir notas de la Secretaría de Educación, Cultura y Turismo, Secretaría de Hacienda; Secretaría Jurídica, Secretaría General, la UTA (Unidad Técnica Ambiental) y la Secretaría de Tránsito y Movilidad.

En gran parte de las notas la oficina de Prensa y Comunicaciones de la administración municipal realiza las entrevistas con imágenes de apoyo para luego ser enviadas a los canales de televisión; adicionalmente a esto se realiza un programa llamado “Tres Noticias” el cual consiste en sacar las 3 noticias más importantes realizadas por la administración durante la semana y son publicadas por estos medios televisivos y las redes sociales de la Alcaldía de Ocaña.

**Redes Sociales:** páginas como el Semanario la Provincia, La Matraca, las redes oficiales como Facebook, Twitter, YouTube y la web de la Alcaldía de Ocaña publican diariamente las notas realizadas en el boletín de prensa con sus respectivas fotografías para evidenciar las actividades que se hicieron el día anterior.

**Medios Impresos:** actualmente el único medio impreso que publica notas relevantes de la administración municipal es Tribuna Regional el cual escoge aproximadamente 4 notas semanales de las publicadas en el boletín de prensa para ser publicadas en el periódico.

**Comunicación Interna.** En cuanto la comunicación interna los trabajadores se informa dentro de la Alcaldía a través de carteleras informativas que se encuentran en diferentes puntos estratégicos, desde la entrada de la Alcaldía hasta en los pasillos pues por lo general cada oficina posee este canal informativo;

Otra forma de la comunicación interna es el boletín de prensa que diariamente les llega a todos los trabajadores a través de su correo para que estén informados de lo que acontece día a día dentro de la Administración Municipal y a su vez verificar que la actividad realizada el día anterior se encuentra en dicho boletín.

El WhatsApp es otra herramienta indispensable ya que es una aplicación que permite enviar y recibir mensajes, fotografías, videos, nota de voz y videollamadas de forma inmediata a través del celular o la web que son las herramientas más utilizadas por los empleados de la organización.

Por último, las llamadas por teléfono fijo o celular, aunque es poco utilizado es una herramienta que siempre está disponible pues existen extensiones telefónicas para cada dependencia u oficina de la administración municipal. También cada oficina semanalmente realiza una reunión con el fin de aclarar dudas o tratar temas relacionados con las actividades a realizar durante la semana.

**Preguntas comunicación interna de las secretarías de la Alcaldía Municipal de Ocaña.** Se realizaron 60 encuestas de comunicación interna a los empleados de diferentes secretarías con el fin de verificar cómo es la comunicación dentro de la organización y cuál método es más utilizado por los empleados.

Tabla 4

Marque con una X ¿Cuál es su antigüedad en la Alcaldía?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	16	27%
Entre 6 meses a un año	14	23%
De 1 a 2 años	13	22%
De 2 a 3 años	17	28%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

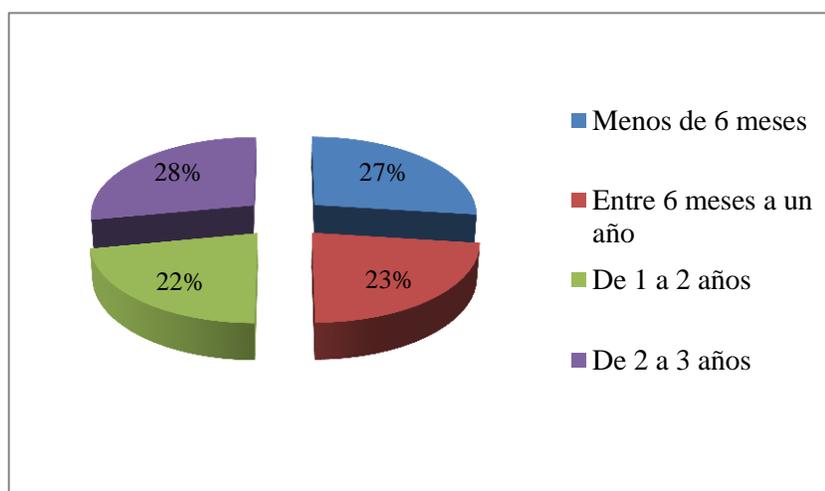


Figura 3. Marque con una X ¿Cuál es su antigüedad en la Alcaldía?

Fuente. Pasante del proyecto

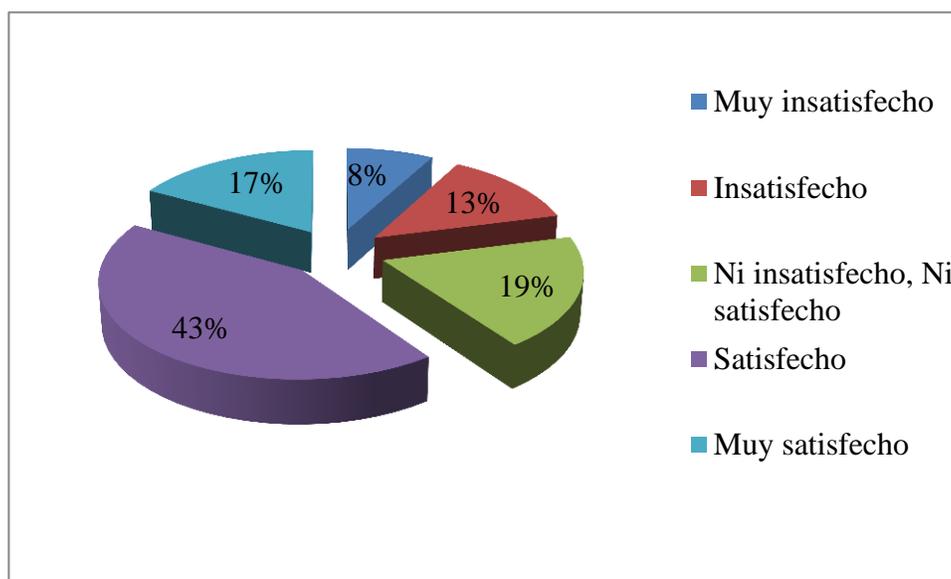
Teniendo pleno conocimiento de los resultados obtenidos se puede constatar que solo el 28% y el 22% de los empleados de la Alcaldía son quienes pueden informar de forma más certera el estado en el que se encuentra dicha organización.

Tabla 5

*En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna de la Alcaldía con sus empleados?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	8%
Insatisfecho	8	13%
Ni insatisfecho, Ni satisfecho	11	19%
Satisfecho	26	43%
Muy satisfecho	10	17%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto



**Figura 4.** En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna de la Alcaldía con sus empleados?

Fuente. Pasante del proyecto

Con las cifras arrojadas en esta pregunta se puede deducir que el 43% de los empleados de la Alcaldía se encuentran satisfechos con la comunicación interna que se maneja en la misma pues estos utilizan medios de comunicación (como el celular) a través de los cuales se transmite

la información de manera rápida, lo contrario sucede con el 13% y 8% de los empleados que se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos pues estos no tienen acceso a medios rápidos de comunicación y deben esperar el envío de circulares o comunicados.

Tabla 6 ¿

Por cuál de los siguientes canales de información se comunican en su dependencia?

	<b>El más usado</b>	<b>Otros utilizados</b>
Whatsapp	17	2
Carteleras informativas	1	
Correo	4	4
Comunicados internos (verbal)	4	2
Circulares internas	1	
Teléfono fijo	1	4
Teléfono celular	16	4

Fuente. Pasante del proyecto

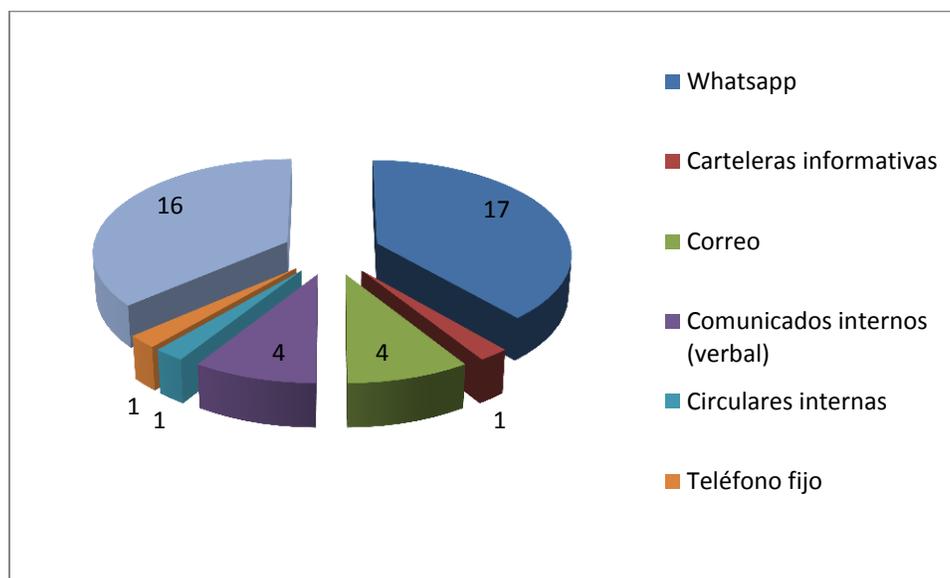


Figura 5 ¿Por cuál de los siguientes canales de información se comunican en su dependencia?

Fuente. Pasante del proyecto

Como se puede observar la mayoría de los empleados se comunican con mayor frecuencia por WhatsApp y teléfono celular pues estos son considerados los canales de comunicación a través de los cuales se transmite la información de forma más rápida y efectiva.

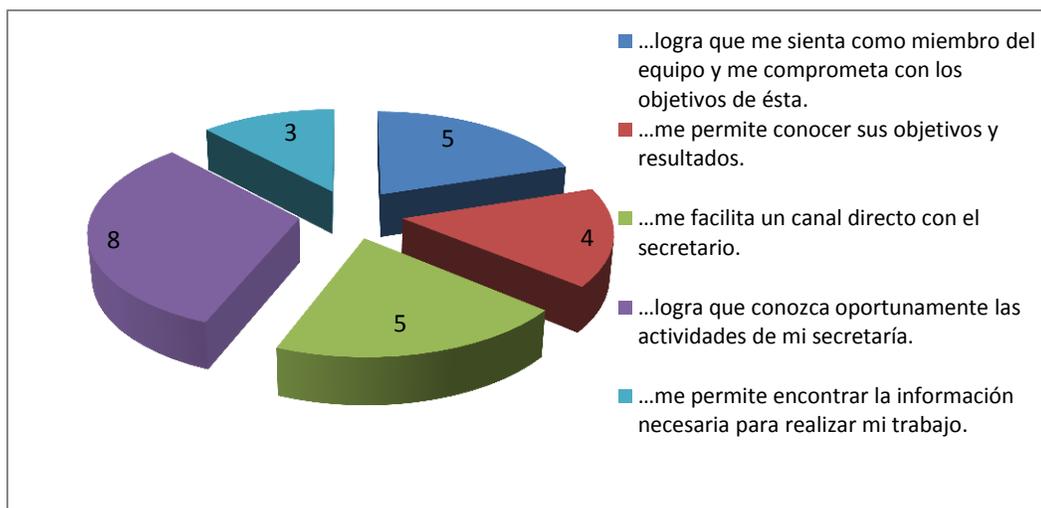
En el siguiente bloque de preguntas le pedimos su opinión sobre la comunicación llevada a cabo por las diferentes secretarías de la alcaldía municipal de Ocaña con sus empleados. Valore del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima, su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Tabla 7

*La comunicación que me facilita la Alcaldía...*

	1	2	3	4	5
...logra que me sienta como miembro del equipo y me comprometa con los objetivos de ésta.		2	7	5	2
...me permite conocer sus objetivos y resultados.	1	4	4	4	3
...me facilita un canal directo con el secretario.		1	2	5	4
...logra que conozca oportunamente las actividades de mi secretaría.			2	8	3
...me permite encontrar la información necesaria para realizar mi trabajo.			4	3	3

Fuente. Pasante del proyecto



**Figura 6.** La comunicación que me facilita la Alcaldía...

Fuente. Pasante del proyecto

Como se puede evidenciar la mayoría de las personas opina que la Alcaldía facilita el conocimiento oportuno de las actividades de su secretaría pues existe una constante comunicación entre los secretarios encargados de su respectiva oficina y los demás empleados.

Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima, su grado de acuerdo a la manera en que se establece la comunicación en las secretarías de la alcaldía de Ocaña, tanto entre compañeros de una misma dependencia como entre distintas áreas de la institución, a la hora de llevar a cabo el trabajo diario.

Tabla 8

La manera en que se establece la comunicación en las secretarías de la Alcaldía de Ocaña

	Con mis compañeros de dependencia					Con los compañeros de la alcaldía				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Los diálogos son amables y cordiales					17					17
Sabe a quién se tiene que dirigir					16					16
Fluye adecuadamente la información					13					13
Considera que hay suficiente diálogo					14					14

Fuente. Pasante del proyecto

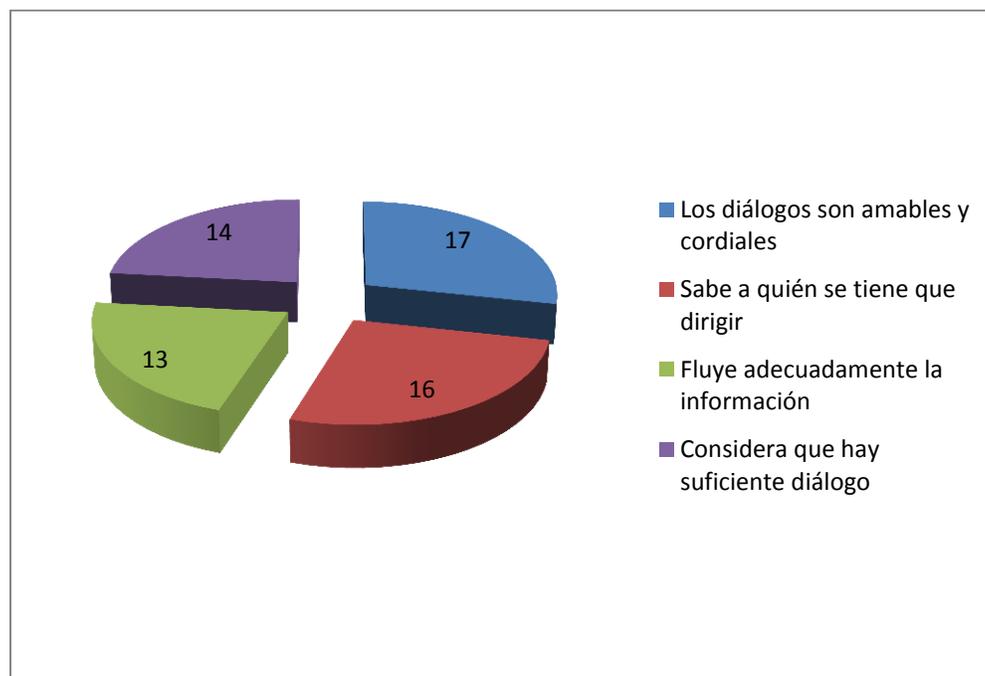


Figura 7 La manera en que se establece la comunicación en las secretarías de la Alcaldía de Ocaña

Fuente. Pasante del proyecto

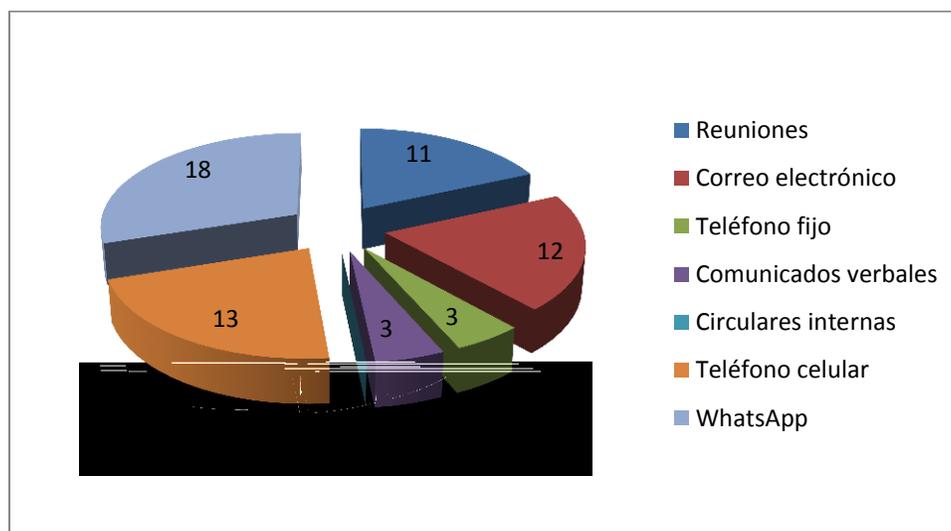
Como se puede apreciar en los resultados obtenidos, los empleados de la Alcaldía consideran que el trato entre ellos es excelente pues mantienen constante comunicación y un buen clima laboral.

Tabla 9.

Hay canales de comunicación que facilita más mi trabajo pensando en que tanto lo ayuda en el día a día laboral; Califique los siguientes canales de información en función de su practicidad.

	Con mis compañeros de dependencia	1	2	3	4	5
Reuniones	11					
Correo electrónico				12		
Teléfono fijo						
Comunicados verbales			3			
Circulares internas			3			
Teléfono celular					13	
WhatsApp						18

Fuente. Pasante del proyecto



**Figura 8.** Hay canales de comunicación que facilita más mi trabajo pensando en que tanto lo ayuda en el día a día laboral; Califique los siguientes canales de información en función de su practicidad.

Fuente. Pasante del proyecto

Como se puede apreciar en los resultados obtenidos, los canales de comunicación que facilitan más el trabajo entre los contratistas son WhatsApp y teléfono celular pues estos son considerados medios de fácil y rápido acceso.

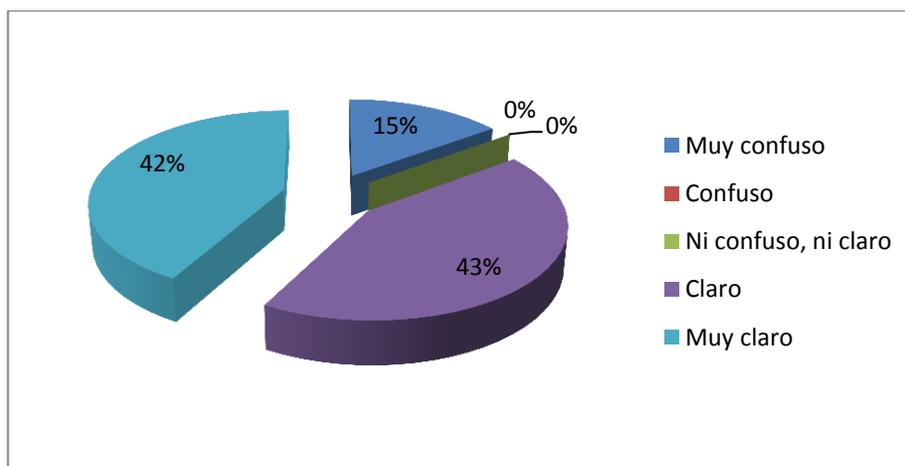
A continuación, nos gustaría que valore la comunicación que establece con su jefe en su trabajo diario.

Tabla 10

*En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy confuso	9	15%
Confuso	0	0%
Ni confuso, ni claro	0	0%
Claro	26	43%
Muy claro	25	42%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto



**Figura 9.** En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe?

Fuente. Pasante del proyecto

Los trabajadores de la Alcaldía consideran que la efectividad en la comunicación que mantienen con su jefe es clara en un 43% y muy clara en un 42% pues estos emiten la información real y concreta en el tiempo idóneo. Lo contrario sucede con un bajo número de empleados comprendidos en un 15% pues consideran que en ciertas ocasiones los encargados de suministrar la información no lo hacen de manera completa y anticipada.

Pensando la comunicación que establece con su jefe inmediato, ¿con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para la comunicación oficial? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima.

Tabla 11

*Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para la comunicación oficial*

	Casi nunca 1	Nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Reuniones	2				
Correo electrónico	3				
Teléfono		12			
Comunicados verbales	1				
Circulares internas			12		
Boletines de prensa				14	
Redes sociales					16

Fuente. Pasante del proyecto

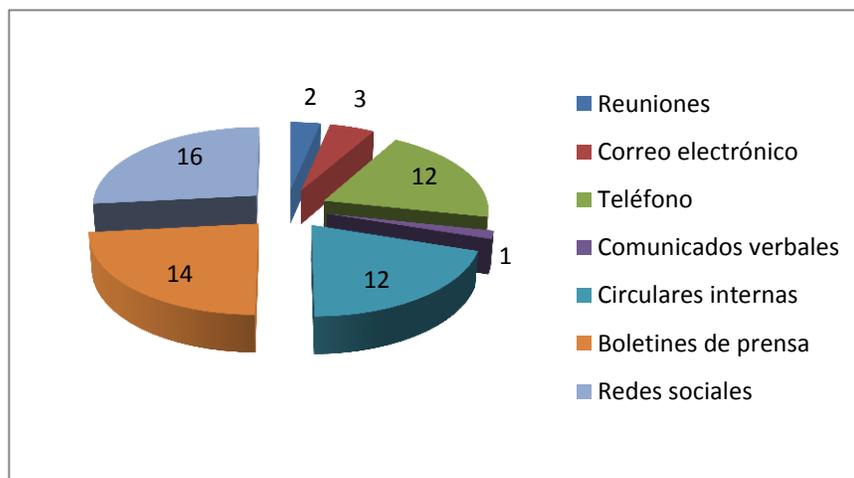


Figura 10. Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para la comunicación oficial  
Fuente. Pasante del proyecto

Como se puede apreciar la mayoría del personal utiliza las redes sociales y los boletines de prensa para la comunicación oficial pues a través de estas se obtiene una información rápida y certera sobre las actividades, planes y programas a realizar por parte de la Alcaldía Municipal.

Para concluir dicha encuesta, se pudo observar que la mayoría del personal se comunica constantemente a través de las redes sociales y teléfono. De igual manera se observó que el canal de información más utilizado ha sido el boletín de prensa que emite la oficina de prensa y comunicaciones diariamente.

**Preguntas de comunicación externa de la Alcaldía Municipal de Ocaña.** Se realizó 60 encuestas de comunicación externa a las personas del común con el fin de conocer que tanta información reciben de las actividades realizadas por la administración municipal y a su vez conocer cual medio es con el que más frecuencia escuchan las notas.

Tabla 12

*¿Ha escuchado sobre publicidad o información emitida por la Alcaldía Municipal y lo servicios que presta a la comunidad Ocañera?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	87%
No	8	13%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

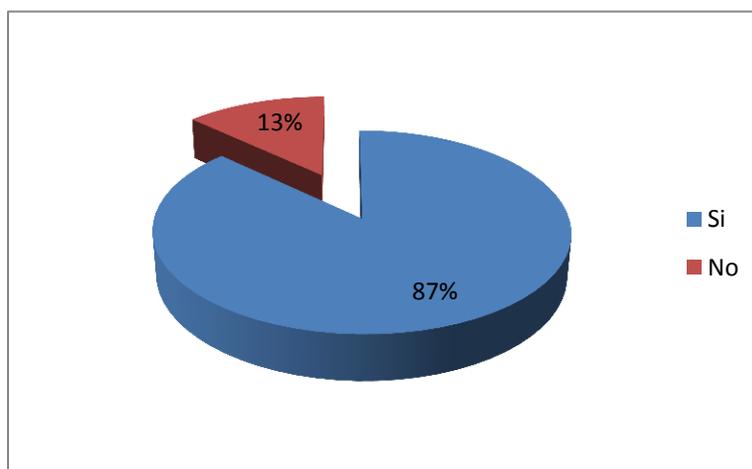


Figura 11. ¿Ha escuchado sobre publicidad o información emitida por la Alcaldía Municipal y lo servicios que presta a la comunidad Ocañera?

Fuente. Pasante del proyecto

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta se puede observar que el 87% de las personas han escuchado publicidad o información emitida por la Alcaldía Municipal y los servicios que esta presta a la comunidad pues toda esta información es suministrada diariamente por los diferentes medios de comunicación y el 13% considera lo contrario pues normalmente deben trasladarse hasta la alcaldía para recibir dicha información ya que en ciertas ocasiones la publicidad no es realizada con anterioridad.

Tabla 13

*¿Conoce usted qué tipo de información en particular emite la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	40	67%
No	20	33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

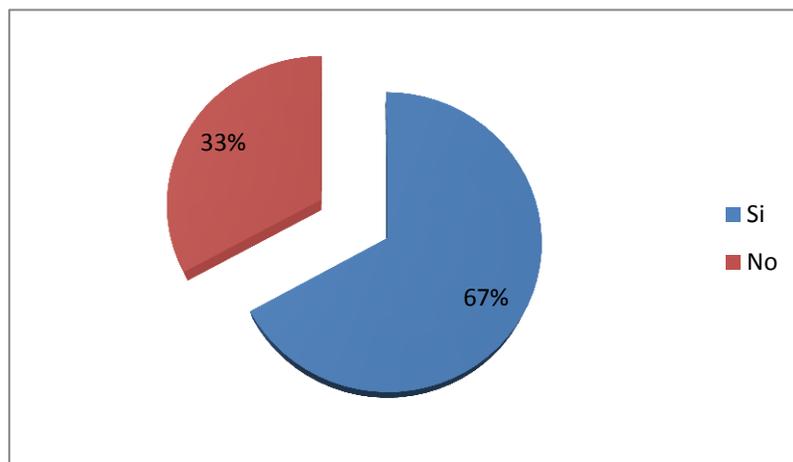


Figura 12. ¿Conoce usted qué tipo de información en particular emite la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander?

Fuente. Pasante del proyecto

El 67% ha respondido que conoce la información en particular que emite la Alcaldía Municipal ya que por lo general los medios de comunicación transmiten información sobre todas las obras y actividades realizadas o a ejecutar y el 13% no tiene conocimiento de esto.

Tabla 14

¿Por qué medios de comunicación recibe usted la información emitida por la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Radiales	25	42%
Televisivos	15	25%
Redes sociales	18	30%
Otros	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

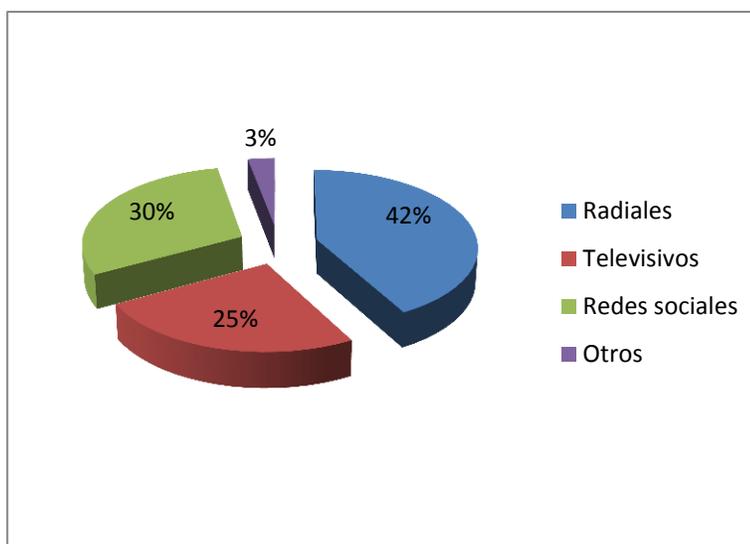


Figura 13. ¿Por qué medios de comunicación recibe usted la información emitida por la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?

Fuente. Pasante del proyecto

El 42% de la población encuestada afirma que el medio de comunicación por el cual recibe la información es por la radio ya que estos consideran que esta es una de las herramientas de fácil acceso para toda la población, el 30% se informa a través de las redes sociales pues ciertas personas consideran que este es el medio por el cual circula la información de una manera más rápida, el 25% por televisión ya que consideran que esta es la herramienta más completa ya que pueden observar de que se está hablando y un 3% se informa por otros medios.

Tabla 15

¿Qué tanto considera que cada medio de comunicación le permite expresar sus opiniones?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nada	1	2%
Poco	8	13%
Lo suficiente	28	47%
Mucho	23	38%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

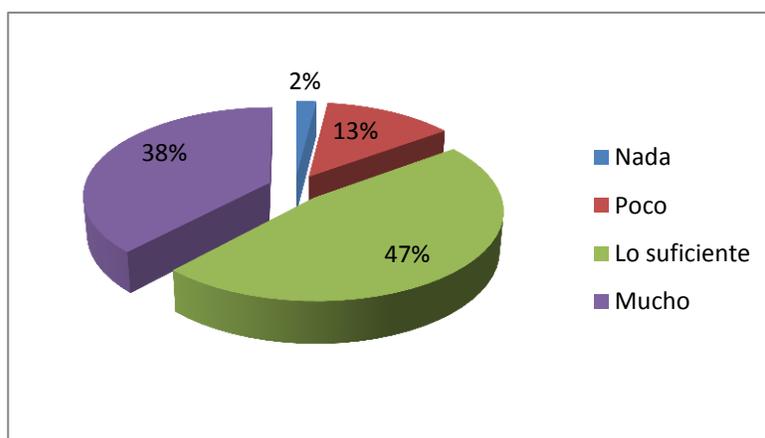


Figura 14. ¿Qué tanto considera que cada medio de comunicación le permite expresar sus opiniones?

Fuente. Pasante del proyecto

La mayoría de la población encuestada ha respondido que los medios de comunicación si les permiten expresar sus opiniones pues estos buscan la parte y la contra parte de la noticia y el 13% consideran que muchas veces no tienen en cuenta sus opiniones.

Tabla 16

¿Qué tanta respuesta a sus dudas e inquietudes recibe por parte de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	42%
Casi siempre	17	28%
Nunca	18	30%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

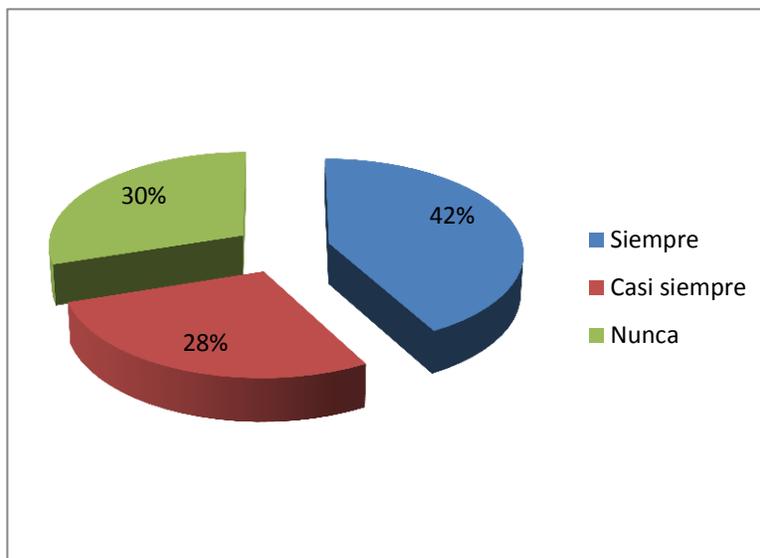


Figura 15. ¿Qué tanta respuesta a sus dudas e inquietudes recibe por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?

Fuente. Pasante del proyecto

El 70% de la población encuestada considera que ha recibido respuesta por parte de la alcaldía Municipal pues cuando se encuentran frente a una necesidad, duda o problema envían oficios dirigidos a cierta oficina o Secretaría y estos obtienen pronta respuesta a su solicitud y un 30% dice que nunca ha recibido respuesta pues en ciertas ocasiones sus inquietudes no han sido resueltas.

Tabla 17

*¿Cree usted que la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander escucha o atiende de manera oportuna las necesidades del pueblo Ocañero?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	45%
No	33	55%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

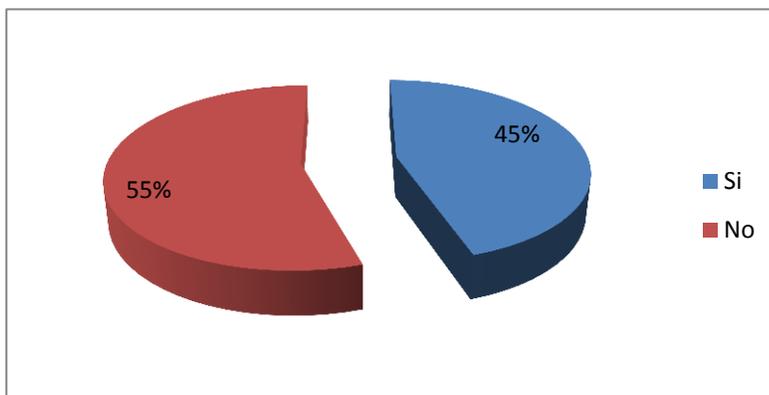


Figura 16. ¿Cree usted que la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander escucha o atiende de manera oportuna las necesidades del pueblo Ocañero?

Fuente. Pasante del proyecto

El 55% ha respondido que la Alcaldía no escucha o atiende las necesidades del pueblo Ocañero puesto que deben esperar mucho tiempo para recibir respuesta a su problemática e incluso en ciertas ocasiones debe ocurrir un daño grave para que su solicitud sea atendida y un 45% opina lo contrario.

Tabla 18

Con base en la pregunta anterior, ¿la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander ha aclarado sus dudas y ha prestado la atención requerida a su situación?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	47%
No	30	50%
No aplico	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

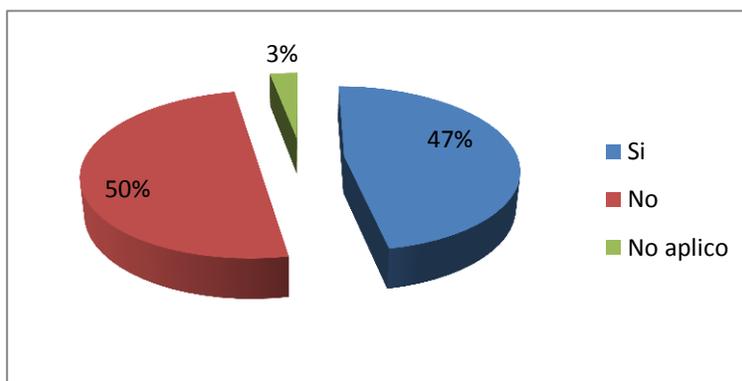


Figura 17. Con base en la pregunta anterior, ¿la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander ha aclarado sus dudas y ha prestado la atención requerida a su situación?

Fuente. Pasante del proyecto

El 50% ha respondido que la Alcaldía no ha aclarado sus dudas ni han prestado la atención requerida a su situación pues consideran que estas no han sido resueltas ni solucionadas a tiempo, un 47% dice que si pues consideran que han dado solución a cada una de sus inquietudes y han actuado a tiempo con respecto a lo solicitado y un 3% dice que no aplica pues no han tenido que recurrir a estos para la solución de sus inconvenientes.

Tabla 19

*¿Qué tan clara es la información que difunde la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander, califique de 1 al 5 siendo cinco la más alta y uno la más baja?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Uno	7	11%
Dos	10	17%
Tres	15	25%
Cuatro	13	22%
Cinco	15	25%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

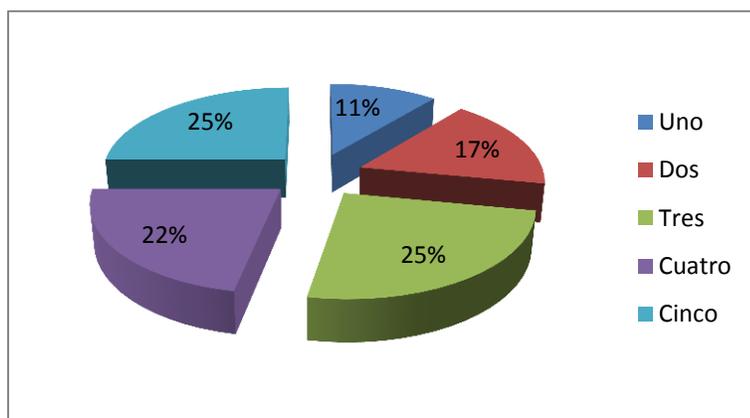


Figura 18. ¿Qué tan clara es la información que difunde la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander, califique de 1 al 5 siendo cinco la más alta y uno la más baja?

Fuente. Pasante del proyecto

El 25% de la población encuestada ha respondido que la alcaldía si difunde una información clara pues dan una explicación detallada de cada una de las cosas que quieren dar a entender a la comunidad en general y un 11% dice lo contrario pues consideran que en muchas ocasiones la información suministrada es incompleta.

Tabla 20

¿La información emitida por parte de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander con respecto a decretos, prohibiciones y avisos importantes la recibe con un tiempo estipulado de anterioridad?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	17%
Casi siempre	30	50%
Nunca	20	33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

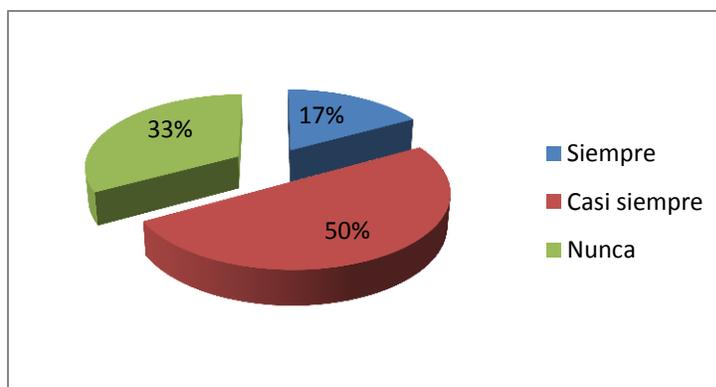


Figura 19. ¿La información emitida por parte de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander con respecto a decretos, prohibiciones y avisos importantes la recibe con un tiempo estipulado de anterioridad?

Fuente. Pasante del proyecto

El 67% de la población encuestada ha respondido que la información emitida por la Alcaldía con respecto a decretos, prohibiciones y avisos importantes generalmente se recibe con un tiempo estipulado de anterioridad ya que los distintos medios de comunicación informan previamente todo aquello que sea de gran interés para la población y un 33% responde nunca pues consideran que todo es informado a último momento.

Tabla 21

¿Qué tal es el trato y/o comunicación de los empleados encargados de las respectivas oficinas o secretarías pertenecientes a la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	22	37%
Bueno	20	33%
Regular	15	25%
Malo	3	5%
Muy malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente. Pasante del proyecto

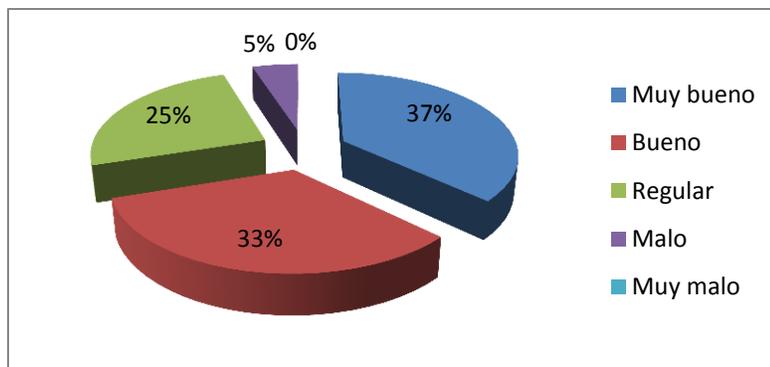


Figura 20. ¿Qué tal es el trato y/o comunicación de los empleados encargados de las respectivas oficinas o secretarías pertenecientes a la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander?

Fuente. Pasante del proyecto

El 37% ha respondido que el trato de los empleados encargados es muy bueno pues estos brindan un trato amable, respetuoso y muy humano, un 33% dice que es bueno por las razones mencionadas anteriormente, un 25% dice que es regular porque en ciertas ocasiones no son atendidos rápidamente y un 5% es malo.

Como se puede evidenciar en la comunicación externa, la población se siente satisfecha con los programas y manejos que la Alcaldía ha brindado a través de la Oficina de Prensa y comunicaciones, con el trato hacia los empleados y público en general.

### **3.1.2 Establecer los lineamientos del plan estratégico de comunicaciones.**

#### **Comunicación Interna.** Lineamientos para el cumplimiento

Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander deberán utilizar tanto en las comunicaciones que se originan al interior de la organización como en todas aquellas herramientas utilizadas fuera de la misma como pasacalles, afiches, pendones, material

audiovisual y demás deberán utilizar los mismos logos, slogan y las mismas plantillas que se hayan dispuesto y deben regirse por el manual de identidad corporativa.

La Alcaldía propiciará los mecanismos que permitan difundir la información producida por todas las dependencias (información secundaria), tales como oficios, memorandos, circulares, notas internas, etc.

La información institucional será difundida a través de una red informativa, herramientas de comunicación interna para que los empleados encuentren noticias de la Administración, boletines internos, fotografías de obras y actividades realizadas por la entidad.

**Inducción a empleados:** Consiste en la orientación y ubicación que se realiza a los trabajadores al momento de ingresar a la administración municipal por parte de la alcaldesa Miriam Prado y sus secretarios de despacho; de esta manera el empleado asume su rol teniendo pleno conocimiento de las actividades que debe realizar.

**Clima organizacional.** Mantener un buen ambiente laboral debe ser indispensable para las empresas u organizaciones pues de esto depende el buen desempeño del empleado; este puede ser incentivado de distintas formas entre las cuales encontramos la celebración de fechas especiales como: Día de las madres, Día del padre, Día del trabajo, Día de la secretaría y demás.

**Comunicación externa.** Comunidad en general

Publicar en la página Web los informes de Gestión de la entidad en cumplimiento del principio de transparencia.

Brindar información a la comunidad sobre los programas y proyectos gestionados; realizar campañas que permitan mejorar la comunicación con el público externo con el fin de promover la participación de la comunidad en general; pues de esta manera se tiene una mayor interacción con la comunidad.

**Entes de Control.** Las comunicaciones y relaciones de la Alcaldía con los órganos de control se harán de forma pertinente, oportuna y en términos de respeto y cordialidad.

### **3.1.3 Elaborar el plan estratégico de Prensa y Comunicaciones.**

**Plan estratégico de comunicaciones.** El presente plan iniciará a partir de su adopción por parte de la alta dirección, al mismo tiempo se le deberá efectuar el correspondiente seguimiento y evaluación, a fin de determinar debilidades, puntos críticos e implementar mejoras que permitan su perfeccionamiento en el tiempo.

La implementación de un Plan de Comunicaciones para la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander, pretende mejorar la comunicación e imagen de la Administración Municipal ante la comunidad, llevando de manera transparente, eficiente y eficaz toda la información sobre los programas, gestiones y logros obtenidos.

De esta manera, se implementarán estrategias que permitan mejorar la comunicación tanto interna como externa, repercutiendo así en un conocimiento amplio de los avances de la Administración dentro del Plan de Desarrollo por parte de los funcionarios y la comunidad, lo que a su vez permitirá que estos sean evaluadores de las metas conseguidas.

**Objetivo plan de comunicaciones.** Fortalecer las comunicaciones internas y externas de la Administración Municipal para reflejar las gestiones realizadas.

### **Objetivos estrategia de comunicaciones**

**Objetivo general.** Posicionar a la Alcaldía Municipal de Ocaña como entidad líder en el diseño y ejecución de proyectos en pro del desarrollo de la ciudadanía.

**Objetivos específicos.** Fortalecer la imagen de la alcaldía de Ocaña como líder y promotora del desarrollo.

Reforzar la imagen interna y externa, logrando que ambas se desarrollen de modo organizado y en la misma línea.

Promover la utilización adecuada y responsable de los medios de comunicación internos por parte de los servidores públicos para lograr amplia cobertura y participación, e implementar nuevos si se requieren.

**Público objetivo o target.** Los destinatarios o grupos de destinatarios en los que se centrarán los esfuerzos comunicativos de la Administración Municipal, sería la ciudadanía ocañera y su provincia.

**Públicos internos de la Alcaldía.** Secretarios de la administración, administrativos y técnicos, contratistas y pasantes.

**Públicos externos de la Alcaldía.** Instituciones públicas departamentales, empresas privadas, comunidad, medios masivos de comunicación, Gobernación de Norte de Santander, y entidades financieras.

## **Herramientas Comunicativas**

### **Comunicación Interna.**

**Boletín Interno:** Es un medio interno de circulación diaria a todos los funcionarios de la Administración Municipal vía correo electrónico; este boletín debe cumplir ciertos parámetros para su elaboración tales como: 1. Utilizar el tipo de letra Arial en negrilla para el título con tamaño 14. 2. El cuerpo de la nota se utilizará con el tipo de letra Arial tamaño 12. 3. No superar las 2 cuartillas. 4. Siempre se empleará el pronombre usted, que no debe ir en mayúscula, sólo cuando vaya después de punto, dos puntos o que inicie un párrafo con éste. 5. Evitar el uso de abreviaturas con el fin de garantizar la comprensión por parte del lector. 6. La separación entre millares, millones y billones se hace con punto, para números decimales se usa la coma. 7. Se

debe colocar imagen de la nota redactada en la parte superior al lado derecho de la redacción. 8. Luego de dar una pequeña introducción a la nota, se redacta las intervenciones que tendrá dicha redacción. 9. Se incluyen los anexos respectivos a la nota.

**Carteleras Internas:** En las carteleras, deberá ubicarse información general, la cual debe actualizarse semanalmente por los funcionarios de cada secretaría, además en esta se incluirá convocatorias y actividades a realizar, los mensajes de las carteleras deben ser claros, cortos y concretos; además existen carteleras informativas en cada secretaría con información correspondiente a dicha dependencia.

**Cartas, circulares, memorandos, actas y otros documentos.** Para la elaboración de las cartas se debe tener en cuenta que la comunicación escrita, tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad. Además, podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original y las copias que se dirijan a otros destinatarios, se imprimen en papel con membrete; los márgenes son: Superior 4 cm., izquierdo, inferior y derecho, 3 cm. (Alcaldía de Ocaña Norte de Santander, 2018)

**Circulares.** La comunicación interna o externa de carácter general, informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la institución, así como las normas generales, cambios, políticas, y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta, sin membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el funcionario que las emite (Están autorizados para emitir circulares, la Alcaldesa,

los Secretarios de Despacho, Directores de área, Líderes de Programas y Técnicos) y las externas se deben elaborar en papel con Membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el Alcalde y los Secretarios de Despacho; los márgenes a utilizar son: Superior 4 cm. izquierdo, inferior y derecho 3 cm. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.34)

**Memorandos.** La comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta, espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionadas con la gestión de la entidad, para dicho oficio de debe tener en cuenta los siguientes márgenes: Superior 4 centímetros, izquierdo, Inferior y derecho: 3 centímetros. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.34)

**Actas.** Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. El acta se debe elaborar en papel bond tamaño carta, los márgenes que se deben usar son: superior, izquierdo, derecho e inferior 3 cm. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.36)

**Intranet.** Una Intranet es un sistema de red privado que permite compartir recursos entre sus miembros. Para no ser muy formales y no perdernos en definiciones, en cierto modo podríamos decir que por ejemplo WhatsApp es una Intranet que permite compartir mensajes entre sus miembros, esto es una simplificación que permite entender la idea.

La Intranet existe en las empresas prácticamente desde los propios inicios de Internet, de hecho, lo primero que existía era una Intranet privada montada por ciertas universidades con el fin de compartir información académica y artículos científicos, la apertura de esta Intranet al resto del mundo provocó el nacimiento de lo que hoy en día llamamos Internet. (Ruiz, Una Intranet. Qué es y para que sirve en la empresa., 2014, P.1).

Como sugerencia a la Administración Municipal, se debe implementar la creación de un correo institucional para cada funcionario y así evitar el manejo de información laboral en correos personales.

Se mantiene una constante comunicación en los trabajadores a través de la aplicación de WhatsApp creando grupos de trabajo.

#### **Externos. Prensa escrita**

**Boletines de prensa.** Es un canal de circulación diaria de información a todos los medios de comunicación del municipio vía correo electrónico; este boletín debe cumplir ciertos parámetros para su elaboración tales como: 1. Utilizar el tipo de letra Arial en negrilla para el título con tamaño 14. 2. El cuerpo de la nota se utilizará con el tipo de letra Arial tamaño 12. 3. no superar las 2 cuartillas. 4. Siempre se empleará el pronombre usted, que no debe ir en mayúscula, sólo cuando vaya después de punto, dos puntos o que inicie un párrafo con éste. 5. Evitar el uso de abreviaturas con el fin de garantizar la comprensión por parte del lector. 6. La separación entre millares, millones y billones se hace con punto, para números decimales se usa la coma. 7. Se debe colocar imagen de la nota redactada en la parte superior al lado derecho de la

redacción. 8. Luego de dar una pequeña introducción a la nota, se redacta las intervenciones que tendrá dicha redacción. 9. Se incluyen los anexos respectivos a la nota. 10. En estas notas se deben incluir audios y fotografías que evidencien la nota.

**Radio.** La radio es un medio de comunicación el cual llega a diferentes tipos de población, pues este es el medio de mayor alcance en el municipio.

Establece un contacto más personal, porque ofrece al oyente cierto grado de participación en las noticias que se están transmitiendo.

En este medio la administración municipal maneja 4 programas diferentes en todas las emisoras del municipio tales como: 1. 60 segundos; el cual consiste en dar las noticias más relevantes de la semana en un minuto. 2. Tres noticias; realizado con el fin de profundizar más las 3 notas que tuvieron impacto en la semana. 3. Clips radiales, son enviados diariamente con información muy precisa de obras o actividades realizadas por la administración municipal.

**Televisión.** La televisión es un medio de comunicación que ha alcanzado una difusión sin precedentes, es usado por una cantidad significativa de personas, para satisfacer sus necesidades de información y entretenimiento.

La Alcaldía realiza programas institucionales con el fin de profundizar las notas más importantes realizadas por la administración; entre estos se encuentra: 1. Tres noticias, realizado con el fin de profundizar más las 3 notas que tuvieron impacto en la semana. 2. Alcaldía al día, consiste es un programa realizado quincenal con el fin de mostrar las obras y las actividades más

destacadas durante este tiempo y tiene una duración aproximada de 4 minutos; dichos guiones son realizados por la jefe de prensa.

**Piezas de Comunicación.** Es el proceso por el cual la oficina de prensa y comunicaciones apoya con el diseño del material divulgativo de las diferentes secretarías de la administración municipal con el fin de dar a conocer las campañas institucionales con: plegables que deben ser de 3 y 4 cuerpos tamaño carta y oficio, afiches de 50x35cms, calendarios 9x5cms, volantes 14x27 (4x4, 4x2, 4x1 y 4x0), las manillas son para material promocional en diferentes materiales, pasacalles 5x70 metros, vallas publicitarias de 11x3 metros y pendones de 2x1 metros; todo esto es ajustado por el manual de marca de la Administración Municipal.

**Internet.** La Alcaldía Municipal cuenta con un portal Web en la que se publican los boletines de prensa diariamente, Su actualización está a cargo de un funcionario de la oficina de prensa y comunicaciones, teniendo como base la información brindada en cada proceso en la cual los visitantes pueden conocer: las publicaciones más recientes, informes de control interno, eventos que se están programando, contratación y toda la línea de trámites y servicios que brinda la Alcaldía. La página es la siguiente.

A través de la página Web los navegantes pueden informarse de la estructura de la organización, las diversas convocatorias y las últimas noticias de interés general y que tienen que ver con la temática ambiental.

**Redes sociales.** Las redes sociales utilizadas por la Administración Municipal se clasifican de la siguiente manera: 1. Facebook; se publica diariamente las notas redactadas en el boletín de prensa con sus respectivas fotografías y de esta forma interactuar con la comunidad en ciertas dudas. 2. Twitter, es una herramienta utilizada durante los eventos u obras realizadas de forma inmediata para que la comunidad esté enterada en el momento exacto de dicha actividad, además el texto es publicado con fotografías. 3. Instagram, es utilizado exclusivamente para imágenes de lugares emblemáticos del municipio o de información para la ciudadanía. 4. YouTube; en este medio se publican los programas realizados para tv con el fin de poder ser compartido en las diferentes redes sociales.

La comunicación externa de La Alcaldía estará basa en las siguientes estrategias:

### **Marketing.**

**Marketing Uno a Uno.** Consiste en interactuar los funcionarios de la administración municipal con la ciudadanía en general en los diferentes medios de comunicación; es por esto, que diariamente el jefe de prensa convoca a los diferentes secretarios y a la alcaldesa a realizar visita a los medios de comunicación para resolver inquietudes que tienen tanto los televidentes como los oyentes.

**Marketing viral.** Se basa en que son los funcionarios de la Alcaldía dan a conocer actividades o información de interés a otras personas; Especialmente esta estrategia se da a través de internet, con las campañas que se hacen, para que esta información sea reenviada con el fin de dar a conocer lo que está haciendo la Alcaldía.

## **Relaciones públicas y gestión de medios**

**Estrategia activa.** Una estrategia activa, implica que adicionalmente a la publicación de contenido y a la atención de comentarios, se harán un par de acciones adicionales: Seguimiento e intervención.

El seguimiento tiene que ver con monitorear de forma constante las conversaciones que se dan en Redes Sociales relacionadas con la marca o su competencia para obtener información que pueda ser útil. Para realizar un seguimiento se requiere de software especializado, así como personal entrenado para identificar y procesar lo que se encuentre para convertirlo en algo de valor, lo cual eleva considerablemente el costo del trabajo de Community Management, ya que requiere de mucho tiempo y en ocasiones de más de una o dos personas para realizarlo. (Perezbolde, Pasiva o activa, ¿cómo es tu estrategia en social media?, 2013, p.1)

La Alcaldía genera noticias y promueve una política activa para dar a conocer sus actividades y mejorar su imagen a través de su aparición en los medios de comunicación.

**Estrategia pasiva.** Una estrategia pasiva es la que se enfoca básicamente en dos cosas: Publicar y responder.

En este caso el trabajo puede ser desde simplemente publicar contenido, hasta recibir lo que la audiencia opina sobre ese mismo contenido o sobre la empresa; en otras palabras, es publicar y responder cuando alguien pregunta. Este modelo es mucho más económico y fácil de

implementar, ya que no requiere de un software especializado, aunque para hacer más eficiente el trabajo es recomendable utilizar plataformas como Hootsuite, Sproutsocial o People Browser.

Cabe mencionar que aunque la estrategia pasiva sea más fácil y económica, eso no significa que sea poco efectiva, por el contrario, cuando se hace de forma adecuada el resultado puede ser muy positivo en Brand Awareness y Engagement para la marca. (Perezbolde, Pasiva o activa, ¿cómo es tu estrategia en social media?, 2013, p.1)

Los medios de comunicación los que interesados se ponen en contacto o buscan información sobre la Alcaldía.

Las Relaciones Públicas y la gestión de los medios se desarrollarán a través de las siguientes herramientas:

- Rueda de prensa
- El comunicado de prensa
- Entrevistas a los medios
- Jornadas, conferencias, foros, debates
- Ferias y eventos culturales, deportivos, sociales

**Comunicación en crisis.** Conjunto de técnicas de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis.

La crisis se caracteriza, por consiguiente, por una ruptura de equilibrio: es un fenómeno grave, pero sin embargo normal, ligado al funcionamiento cotidiano de toda organización. (Vallejo, Comunicación de crisis, 2001, p.1)

En caso de ser publicada una información desfavorable de la Administración Municipal, se realiza seguimiento por tres días para conocer si la información se hizo viral, si llegase a ser viral inmediatamente el secretario encargado de la secretaría afectada debe realizar una nota para desmentir cualquier situación con el apoyo de funcionarios de la oficina de Prensa y Comunicaciones.

## Capítulo 4. Diagnóstico final

La oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, es una oficina que generan constantemente contenidos informativos, ya que dentro de su contexto intervienen diferentes líneas de acción estratégicamente organizados ejecutan actividades en beneficio de la comunidad.

Al realizar un trabajo planificado, estructurado, organizado y con la aplicación de estrategias de comunicación, se fortaleció y dinamizó el proceso comunicacional de la oficina, mejorando su imagen institucional e impulsando su identidad corporativa interna y externa. Así mismo se logró la implementación de diferentes medios de comunicación que facilitarán a los usuarios de la oficina de Prensa y Comunicaciones la información de los programas y proyectos generados para su beneficio y en pro de su bienestar.

Se desarrolló un cubrimiento periodístico de dichas actividades y se divulgó cada proceso emitido en la oficina, ello a través de piezas publicitarias, videos, afiches, registro fotográfico, notas informativas y comunicados de prensa; logrado también a través de un trabajo interdisciplinar de la Alcaldía de Ocaña.

## 5. Conclusiones

El diseño del plan estratégico de comunicación ofrece una adecuada organización y sistematización de los procesos comunicacionales de la oficina de prensa de la administración municipal de Ocaña, Norte de Santander; además de permitir continuidad y unificación de las líneas de acción para todas las dependencias con el propósito de manejar un mismo lenguaje comunicacional.

Definir con claridad las estrategias de comunicación y los medios masivos y no masivos a utilizar, permite optimizar el tiempo e inversión financiera, dado que no se diseñarán de manera espontánea o empírica, si no de forma organizada y académica.

El plan estratégico trazará, no solo al jefe de prensa de la administración actual, si no de la próximas, una ruta para abarcar las comunicación interna y externa de la alcaldía municipal de manera efectiva.

## **6. Recomendaciones**

Asignar a un profesional de comunicación social para que se encargue de actualizar las redes sociales de la oficina de Prensa y Comunicaciones para de esta forma mantener informado a la comunidad constantemente.

Así mismo, este profesional deberá tener buena relación y un mayor contacto con los diferentes secretarios de la Alcaldía Municipal para que exista una mayor retroalimentación de la información.

En llegado caso si la oficina de Prensa y Comunicaciones, no cuenta con un presupuesto para contratar un comunicador social, deberá un pasante para que se encargue de las funciones ya mencionadas.

La oficina de Prensa y Comunicaciones, carece de los equipos tecnológicos pertinentes para la realización de las actividades para que el comunicador o los pasantes realicen con mayor eficiencia sus labores.

La oficina de Prensa y Comunicaciones debe implementar una minuta para hacer seguimiento a los medios de comunicación diariamente.

## Referencias

Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander. (2016, p.2). *Mision*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <http://ocana-nortedesantander.gov.co/index.shtml?apc=daxx--2835075&x=1680492>

Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander. (2018). *Funciones de la Secretaría de Gobierno*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <http://ocana-nortedesantander.gov.co/index.shtml?apc=daxx--2835075&x=1680492>

Arnoletto, J. (2007, p.1). *El impacto de la tecnología en la transformación del mundo*. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/333/comunicacion%20externa.htm>

Bolunta. (2016, p.1). *Definición y aspectos*. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-4-1.asp>

Brandolini, A., González, F., & Hopkins, N. (2009, p.14). *Comunicación interna: claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.

Constitución Política de Colombia. (1991, p.15). *Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 20*. Bogota.

Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 73*. Bogota.

Cuevas, J. C. (2011, p.1). *El clima organizacional: Conceptos*. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>

Definición ABC. (2016, p.1). *Definición de Red social*. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <http://www.definicionabc.com/social/red-social.php>

Derecho en Red. (25 de noviembre de 2017, p.1). *Los bienes de dominio público: la recuperación de oficio*. Recuperado el 08 de agosto de 2018, de <https://www.derecho-administrativo.com/2012/12/organo-administrativo.html>

Emprendepyme. (2016, p.1). *En qué consiste un organigrama mixto*. Recuperado el 08 de agosto de 2018, de <https://www.emprendepyme.net/organigrama-mixto.html>

Enticconfio.gov.co. (2009, p.1). *Ley 1341*. Recuperado el 08 de agosto de 2018, de <https://www.enticconfio.gov.co/ley-1341-de-2009>

Holguin, J. (2016, p.1). *Cultura organizacional*. Recuperado el 08 de agosto de 2018, de <https://www.mindmeister.com/es/697014284/cultura-organizacional>

Incae, B. S. (2015, p.4). *Conocimiento*. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de [http://conocimiento.incae.edu/ES/no\\_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf](http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf)

mailxmail. (2009, p.1). *mailxmail.com*. Recuperado el 08 de agosto de 2018, de <http://www.mailxmail.com/curso-derecho-administrativo-introduccion/clasificacion-organos-administrativos>

Palermo. (2016). *Proyectos de graduación*. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyctograduacion/archivos/57.pd](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyctograduacion/archivos/57.pd)

Perezbolde, G. (28 de mayo de 2013, p.1). *Pasiva o activa, ¿cómo es tu estrategia en social media?* Recuperado el 22 de julio de 2018, de <https://www.merca20.com/pasiva-o-activa-como-es-tu-estrategia-en-social-media/>

Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña. (2018, p.34). *Plan de Comunicaciones*. Recuperado el 20 de julio de 2018, de <http://ocana-nortedesantander.gov.co>

Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña. (2018, p.36). *Plan de Comunicaciones*. Recuperado el 20 de julio de 2018, de <http://ocana-nortedesantander.gov.co>

Ruiz, F. J. (16 de febrero de 2014, P.1). *Una Intranet. Qué es y para que sirve en la empresa*. Recuperado el 08 de agosto de 2018, de <https://blog.dataprius.com/index.php/2014/02/16/una-intranet-que-es-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>

Significados.com. (8 de septiembre de 2016). *Qué es Intranet.*. Recuperado el 22 de julio de 2018, de <https://www.significados.com/intranet/>

Vallejo, C. (3 de diciembre de 2001, p.1). *Comunicación de crisis*. Recuperado el 22 de julio de 2018, de <http://www.rppnet.com.ar/gestiondelacomunicaciondecrisis.htm>

# Apéndices

## Apéndice A. Encuestas internas realizadas

### EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LAS SECRETARÍAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA.

Dedique 10 minutos a responder esta encuesta, los resultados servirán para mejorar la calidad del trabajo y sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Es importante que responda con sinceridad.

Secretaría a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Género: H\_\_M\_\_

1. Marque con una **X** ¿Cuál es su antigüedad en la alcaldía?

- Menos de 6 meses  
 Entre 6 meses a un año  
 De 1 a 2 años  
 De 2 a 3 años

2. La comunicación interna es aquella que fluye entre todos los colaboradores de una institución la cual tiene contenido puramente laboral, esta comunicación debe ser lo suficientemente clara entre las personas a la cual va dirigida:

En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna de la alcaldía con sus empleados?

Muy insatisfecho\_\_ Insatisfecho\_\_ Ni insatisfecho, Ni satisfecho\_\_ Satisfecho\_\_  
 Muy satisfecho\_\_

3. ¿Por cuál de los siguientes canales de información se comunican en su dependencia?

	El más usado	Otros utilizados
WhatsApp		
Cartelera informativa		
Correo		
Comunicados internos (verbal)		
Circulares internas		
Teléfono fijo		
Teléfono celular		

4. En el siguiente bloque de preguntas le pedimos su opinión sobre la comunicación llevada a cabo por las diferentes secretarías de la alcaldía municipal de Ocaña con sus empleados. Valore del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima, su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

La comunicación que me facilita la Alcaldía...

	1	2	3	4	5
...logra que me sienta como miembro del equipo y me comprometa con los objetivos de ésta.					
...me permite conocer sus objetivos y resultados.					
...me facilita un canal directo con el secretario.					
...logra que conozca oportunamente las actividades de mi secretaría.					
...me permite encontrar la información necesaria para realizar mi trabajo.					

5. Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima, su grado de acuerdo a la manera en que se establece la comunicación en las secretarías de la alcaldía de Ocaña, tanto entre compañeros de una misma dependencia como entre distintas áreas de la institución, a la hora de llevar a cabo el trabajo diario.

	Con mis compañeros de dependencia						Con los compañeros de la alcaldía						
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Los diálogos son amables y cordiales													
Sabe a quién se tiene que dirigir													
Fluye adecuadamente la información													
Considera que hay suficiente dialogo													

6. Hay canales de comunicación que facilita más mi trabajo pensando en que tanto lo ayuda en el día a día laboral; Califique los siguientes canales de información en función de su practicidad.

	Con mis compañeros de dependencia					
		1	2	3	4	5
Reuniones						
Correo electrónico						
Teléfono fijo						
Comunicados verbales						
Circulares internas						
Teléfono celular						
WhatsApp						

7. A continuación, nos gustaría que valore la comunicación que establece con su jefe en su trabajo diario.

En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe?

Muy confuso\_\_\_ Confuso\_\_\_ Ni confuso, ni claro\_\_\_ Claro\_\_\_ Muy claro\_\_\_

8. Pensando la comunicación que establece con su jefe inmediato, ¿con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para la comunicación oficial? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima.

	Casi nunca 1	Nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Reuniones					
Correo electrónico					
Teléfono					
Comunicados verbales					
Circulares internas					
Boletines de prensa					
Redes sociales					

La encuesta ha concluido; Muchas gracias por su colaboración.

## Apéndice B. Encuestas externas realizadas

### EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA.

1- ¿Ha escuchado sobre publicidad o información emitida por la alcaldía municipal y los servicios que presta a la comunidad Ocañera?

SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

2- ¿Conoce usted qué tipo de información en particular emite la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?

SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

3- ¿Por qué medios de comunicación recibe usted la información emitida por la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?

RADIALES \_\_\_\_  
TELEVISIVOS \_\_\_\_  
REDES SOCIALES \_\_\_\_  
OTROS \_\_\_\_

4- ¿Qué tanto considera que cada medio de comunicación le permite expresar sus opiniones?

NADA \_\_\_\_  
POCO \_\_\_\_  
LO SUFICIENTE \_\_\_\_  
MUCHO \_\_\_\_

5- ¿Qué tanta respuesta a sus dudas e inquietudes recibe por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?

SIEMPRE \_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_

6- ¿Cree usted que la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander escucha o atiende de manera oportuna las necesidades del pueblo Ocañero?

SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

7- ¿Con base en la pregunta anterior, la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander ha aclarado sus dudas y ha prestado la atención requerida a su situación?

SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_  
NO APLICO \_\_\_\_

8- ¿Qué tan clara es la información que difunde la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander, califique de 1 al 5, siendo cinco la más alta y uno la más baja?

1 \_\_\_\_  
2 \_\_\_\_  
3 \_\_\_\_  
4 \_\_\_\_  
5 \_\_\_\_

9- ¿la información emitida por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander con respecto a decretos, prohibiciones y avisos importantes la recibe con un tiempo estipulado de anterioridad?

SIEMPRE \_\_\_\_  
CASI SIEMPRE \_\_\_\_  
NUNCA \_\_\_\_

10- ¿Qué tal es el trato y/o comunicación de los empleados encargados de las respectivas oficinas o secretarías pertenecientes a la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?

MUY BUENO \_\_\_\_  
BUENO \_\_\_\_  
REGULAR \_\_\_\_  
MALO \_\_\_\_  
MUY MALO \_\_\_\_

### Apéndice C. Evidencias fotográficas



Apéndice D. Evidencias fotográficas del trabajo









**Apéndice E. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES DE LA ALCALDÍA DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**



*Elaborado por:*

*Sael Antonio Páez Lozano*

*Pasante de Comunicación Social*

Ocaña, agosto de 2018

## **Contenido**

1. Diseño del plan estratégico de la oficina de prensa y comunicaciones de la alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.....	3
1.1 Plan estratégico de comunicaciones.....	3
1.2 Objetivo plan de comunicaciones.....	3
1.3 Objetivos estrategia de comunicaciones .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Herramientas Comunicativas .....	5
1.4.1 Comunicación Interna.....	5
1.4.2 Comunicaciones externos. Prensa escrita.....	8
1.4.3 Marketing.....	10
1.4.4 Relaciones públicas y gestión de medios .....	11
1.5 Diagnóstico final .....	13
1.6 Conclusiones .....	14
1.7 Recomendaciones.....	14

## **1. Diseño del plan estratégico de la oficina de prensa y comunicaciones de la alcaldía de Ocaña, Norte de Santander**

### **1.1 Plan estratégico de comunicaciones.**

El presente plan iniciará a partir de su adopción por parte de la alta dirección, al mismo tiempo se le deberá efectuar el correspondiente seguimiento y evaluación, a fin de determinar debilidades, puntos críticos e implementar mejoras que permitan su perfeccionamiento en el tiempo.

La implementación de un Plan de Comunicaciones para la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander, pretende mejorar la comunicación e imagen de la Administración Municipal ante la comunidad, llevando de manera transparente, eficiente y eficaz toda la información sobre los programas, gestiones y logros obtenidos.

De esta manera, se implementarán estrategias que permitan mejorar la comunicación tanto interna como externa, repercutiendo así en un conocimiento amplio de los avances de la Administración dentro del Plan de Desarrollo por parte de los funcionarios y la comunidad, lo que a su vez permitirá que estos sean evaluadores de las metas conseguidas.

### **1.2 Objetivo plan de comunicaciones.**

Fortalecer las comunicaciones internas y externas de la Administración Municipal para reflejar las gestiones realizadas.

### **1.3 Objetivos estrategia de comunicaciones**

**1.3.1 Objetivo general.** Posicionar a la Alcaldía Municipal de Ocaña como entidad líder en el diseño y ejecución de proyectos en pro del desarrollo de la ciudadanía.

**1.3.2 Objetivos específicos.** Fortalecer la imagen de la alcaldía de Ocaña como líder y promotora del desarrollo.

Reforzar la imagen interna y externa, logrando que ambas se desarrollen de modo organizado y en la misma línea.

Promover la utilización adecuada y responsable de los medios de comunicación internos por parte de los servidores públicos para lograr amplia cobertura y participación, e implementar nuevos si se requieren.

**Público objetivo o target.** Los destinatarios o grupos de destinatarios en los que se centrarán los esfuerzos comunicativos de la Administración Municipal, sería la ciudadanía ocañera y su provincia.

**Públicos internos de la Alcaldía.** secretarios de la administración, administrativos y técnicos, contratistas y pasantes.

**Públicos externos de la Alcaldía.** Instituciones públicas departamentales, empresas privadas, comunidad, medios masivos de comunicación, Gobernación de Norte de Santander, y entidades financieras.

## 1.4 Herramientas Comunicativas

### 1.4.1 Comunicación Interna.

**Boletín Interno:** Es un medio interno de circulación diaria a todos los funcionarios de la Administración Municipal vía correo electrónico; este boletín debe cumplir ciertos parámetros para su elaboración tales como: 1. Utilizar el tipo de letra Arial en negrilla para el título con tamaño 14. 2. El cuerpo de la nota se utilizará con el tipo de letra Arial tamaño 12. 3. No superar las 2 cuartillas. 4. Siempre se empleará el pronombre usted, que no debe ir en mayúscula, sólo cuando vaya después de punto, dos puntos o que inicie un párrafo con éste. 5. Evitar el uso de abreviaturas con el fin de garantizar la comprensión por parte del lector. 6. La separación entre millares, millones y billones se hace con punto, para números decimales se usa la coma. 7. Se debe colocar imagen de la nota redactada en la parte superior al lado derecho de la redacción. 8. Luego de dar una pequeña introducción a la nota, se redacta las intervenciones que tendrá dicha redacción. 9. Se incluyen los anexos respectivos a la nota.

**Carteleras Internas:** En las carteleras, deberá ubicarse información general, la cual debe actualizarse semanalmente por los funcionarios de cada secretaría, además en esta se incluirá convocatorias y actividades a realizar, los mensajes de las carteleras deben ser claros, cortos y concretos; además existen carteleras informativas en cada secretaría con información correspondiente a dicha dependencia.

**Cartas, circulares, memorandos, actas y otros documentos.** Para la elaboración de las cartas se debe tener en cuenta que la comunicación escrita, tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la entidad. Además, podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original y las copias que se dirijan a otros destinatarios, se imprimen en papel con membrete; los márgenes son: Superior 4 cm., izquierdo, inferior y derecho, 3 cm. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.34)

**Circulares.** La comunicación interna o externa de carácter general, informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la institución, así como las normas generales, cambios, políticas, y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta, sin membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el funcionario que las emite (Están autorizados para emitir circulares, la Alcaldesa, los Secretarios de Despacho, Directores de área, Líderes de Programas y Técnicos) y las externas se deben elaborar en papel con Membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el Alcalde y los Secretarios de Despacho; los márgenes a utilizar son: Superior 4 cm. izquierdo, inferior y derecho 3 cm. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.34)

**Memorandos.** La comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta, espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionadas con la gestión de la entidad, para dicho oficio de debe tener en cuenta los siguientes márgenes: Superior 4

centímetros, izquierdo, Inferior y derecho: 3 centímetros. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.34)

**Actas.** Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. El acta se debe elaborar en papel bond tamaño carta, los márgenes que se deben usar son: superior, izquierdo, derecho e inferior 3 cm. (Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, 2018, p.36)

**Intranet.** Una Intranet es un sistema de red privado que permite compartir recursos entre sus miembros. Para no ser muy formales y no perdernos en definiciones, en cierto modo podríamos decir que por ejemplo WhatsApp es una Intranet que permite compartir mensajes entre sus miembros, esto es una simplificación que permite entender la idea.

La Intranet existe en las empresas prácticamente desde los propios inicios de Internet, de hecho, lo primero que existía era una Intranet privada montada por ciertas universidades con el fin de compartir información académica y artículos científicos, la apertura de esta Intranet al resto del mundo provocó el nacimiento de lo que hoy en día llamamos Internet. (Ruiz, Una Intranet. Qué es y para que sirve en la empresa., 2014, P.1).

Como sugerencia a la Administración Municipal, se debe implementar la creación de un correo institucional para cada funcionario y así evitar el manejo de información laboral en correos personales.

Se mantiene una constante comunicación en los trabajadores a través de la aplicación de WhatsApp creando grupos de trabajo.

#### **1.4.2 Comunicaciones externos.** Prensa escrita

**Boletines de prensa.** Es un canal de circulación diaria de información a todos los medios de comunicación del municipio vía correo electrónico; este boletín debe cumplir ciertos parámetros para su elaboración tales como: 1. Utilizar el tipo de letra Arial en negrilla para el título con tamaño 14. 2. El cuerpo de la nota se utilizará con el tipo de letra Arial tamaño 12. 3. no superar las 2 cuartillas. 4. Siempre se empleará el pronombre usted, que no debe ir en mayúscula, sólo cuando vaya después de punto, dos puntos o que inicie un párrafo con éste. 5. Evitar el uso de abreviaturas con el fin de garantizar la comprensión por parte del lector. 6. La separación entre millares, millones y billones se hace con punto, para números decimales se usa la coma. 7. Se debe colocar imagen de la nota redactada en la parte superior al lado derecho de la redacción. 8. Luego de dar una pequeña introducción a la nota, se redacta las intervenciones que tendrá dicha redacción. 9. Se incluyen los anexos respectivos a la nota. 10. En estas notas se deben incluir audios y fotografías que evidencien la nota.

**Radio.** La radio es un medio de comunicación el cual llega a diferentes tipos de población, pues este es el medio de mayor alcance en el municipio.

Establece un contacto más personal, porque ofrece al oyente cierto grado de participación en las noticias que se están transmitiendo.

En este medio la administración municipal maneja 4 programas diferentes en todas las emisoras del municipio tales como: 1. 60 segundos; el cual consiste en dar las noticias más relevantes de la semana en un minuto. 2. Tres noticias; realizado con el fin de profundizar más

las 3 notas que tuvieron impacto en la semana. 3. Clips radiales, son enviados diariamente con información muy precisa de obras o actividades realizadas por la administración municipal.

**Televisión.** La televisión es un medio de comunicación que ha alcanzado una difusión sin precedentes, es usado por una cantidad significativa de personas, para satisfacer sus necesidades de información y entretenimiento.

La Alcaldía realiza programas institucionales con el fin de profundizar las notas más importantes realizadas por la administración; entre estos se encuentra: 1. Tres noticias, realizado con el fin de profundizar más las 3 notas que tuvieron impacto en la semana. 2. Alcaldía al día, consiste es un programa realizado quincenal con el fin de mostrar las obras y las actividades más destacadas durante este tiempo y tiene una duración aproximada de 4 minutos; dichos guiones son realizados por la jefe de prensa.

**Piezas de Comunicación.** Es el proceso por el cual la oficina de prensa y comunicaciones apoya con el diseño del material divulgativo de las diferentes secretarías de la administración municipal con el fin de dar a conocer las campañas institucionales con: plegables que deben ser de 3 y 4 cuerpos tamaño carta y oficio, afiches de 50x35cms, calendarios 9x5cms, volantes 14x27 (4x4, 4x2, 4x1 y 4x0), las manillas son para material promocional en diferentes materiales, pasacalles 5x70 metros, vallas publicitarias de 11x3 metros y pendones de 2x1 metros; todo esto es ajustado por el manual de marca de la Administración Municipal.

**Internet.** La Alcaldía Municipal cuenta con un portal Web en la que se publican los boletines de prensa diariamente, Su actualización está a cargo de un funcionario de la oficina de

prensa y comunicaciones, teniendo como base la información brindada en cada proceso en la cual los visitantes pueden conocer: las publicaciones más recientes, informes de control interno, eventos que se están programando, contratación y toda la línea de trámites y servicios que brinda la Alcaldía. La página es la siguiente.

A través de la página Web los navegantes pueden informarse de la estructura de la organización, las diversas convocatorias y las últimas noticias de interés general y que tienen que ver con la temática ambiental.

**Redes sociales.** Las redes sociales utilizadas por la Administración Municipal se clasifican de la siguiente manera: 1. Facebook; se publica diariamente las notas redactadas en el boletín de prensa con sus respectivas fotografías y de esta forma interactuar con la comunidad en ciertas dudas. 2. Twitter, es una herramienta utilizada durante los eventos u obras realizadas de forma inmediata para que la comunidad esté enterada en el momento exacto de dicha actividad, además el texto es publicado con fotografías. 3. Instagram, es utilizado exclusivamente para imágenes de lugares emblemáticos del municipio o de información para la ciudadanía. 4. YouTube; en este medio se publican los programas realizados para tv con el fin de poder ser compartido en las diferentes redes sociales.

La comunicación externa de La Alcaldía estará basa en las siguientes estrategias:

### **1.4.3 Marketing.**

**Marketing Uno a Uno.** Consiste en interactuar los funcionarios de la administración municipal con la ciudadanía en general en los diferentes medios de comunicación; es por esto,

que diariamente el jefe de prensa convoca a los diferentes secretarios y a la alcaldesa a realizar visita a los medios de comunicación para resolver inquietudes que tienen tanto los televidentes como los oyentes.

**Marketing viral.** Se basa en que son los funcionarios de la Alcaldía dan a conocer actividades o información de interés a otras personas; Especialmente esta estrategia se da a través de internet, con las campañas que se hacen, para que esta información sea reenviada con el fin de dar a conocer lo que está haciendo la Alcaldía.

#### **1.4.4 Relaciones públicas y gestión de medios**

**Estrategia activa.** Una estrategia activa, implica que adicionalmente a la publicación de contenido y a la atención de comentarios, se harán un par de acciones adicionales: Seguimiento e intervención.

El seguimiento tiene que ver con monitorear de forma constante las conversaciones que se dan en Redes Sociales relacionadas con la marca o su competencia para obtener información que pueda ser útil. Para realizar un seguimiento se requiere de software especializado, así como personal entrenado para identificar y procesar lo que se encuentre para convertirlo en algo de valor, lo cual eleva considerablemente el costo del trabajo de Community Management, ya que requiere de mucho tiempo y en ocasiones de más de una o dos personas para realizarlo.

(Perezbolde, Pasiva o activa, ¿cómo es tu estrategia en social media?, 2013, p.1)

La Alcaldía genera noticias y promueve una política activa para dar a conocer sus actividades y mejorar su imagen a través de su aparición en los medios de comunicación.

**Estrategia pasiva.** Una estrategia pasiva es la que se enfoca básicamente en dos cosas: Publicar y responder.

En este caso el trabajo puede ser desde simplemente publicar contenido, hasta recibir lo que la audiencia opina sobre ese mismo contenido o sobre la empresa; en otras palabras, es publicar y responder cuando alguien pregunta. Este modelo es mucho más económico y fácil de implementar, ya que no requiere de un software especializado, aunque para hacer más eficiente el trabajo es recomendable utilizar plataformas como Hootsuite, Sproutsocial o People Browser.

Cabe mencionar que aunque la estrategia pasiva sea más fácil y económica, eso no significa que sea poco efectiva, por el contrario, cuando se hace de forma adecuada el resultado puede ser muy positivo en Brand Awareness y Engagement para la marca. (Perezbolde, Pasiva o activa, ¿cómo es tu estrategia en social media?, 2013, p.1)

Los medios de comunicación los que interesados se ponen en contacto o buscan información sobre la Alcaldía.

Las Relaciones Públicas y la gestión de los medios se desarrollarán a través de las siguientes herramientas:

- Rueda de prensa
- El comunicado de prensa
- Entrevistas a los medios
- Jornadas, conferencias, foros, debates
- Ferias y eventos culturales, deportivos, sociales

**Comunicación en crisis.** Conjunto de técnicas de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis.

La crisis se caracteriza, por consiguiente, por una ruptura de equilibrio: es un fenómeno grave, pero sin embargo normal, ligado al funcionamiento cotidiano de toda organización. (Vallejo, Comunicación de crisis, 2001, p.1)

En caso de ser publicada una información desfavorable de la Administración Municipal, se realiza seguimiento por tres días para conocer si la información se hizo viral, si llegase a ser viral inmediatamente el secretario encargado de la secretaría afectada debe realizar una nota para desmentir cualquier situación con el apoyo de funcionarios de la oficina de Prensa y Comunicaciones.

## **1.5 Diagnóstico final**

La oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, es una oficina que generan constantemente contenidos informativos, ya que dentro de su contexto intervienen diferentes líneas de acción estratégicamente organizados ejecutan actividades en beneficio de la comunidad.

Al realizar un trabajo planificado, estructurado, organizado y con la aplicación de estrategias de comunicación, se fortaleció y dinamizó el proceso comunicacional de la oficina, mejorando su imagen institucional e impulsando su identidad corporativa interna y externa. Así mismo se logró la implementación de diferentes medios de comunicación que facilitarán a los usuarios de la oficina de Prensa y Comunicaciones la información de los programas y proyectos generados para su beneficio y en pro de su bienestar.

Se desarrolló un cubrimiento periodístico de dichas actividades y se divulgó cada proceso emitido en la oficina, ello a través de piezas publicitarias, videos, afiches, registro fotográfico, notas informativas y comunicados de prensa; logrado también a través de un trabajo interdisciplinar de la Alcaldía de Ocaña.

## **1.6 Conclusiones**

El diseño del plan estratégico de comunicación ofrece una adecuada organización y sistematización de los procesos comunicacionales de la oficina de prensa de la administración municipal de Ocaña, Norte de Santander; además de permitir continuidad y unificación de las líneas de acción para todas las dependencias con el propósito de manejar un mismo lenguaje comunicacional.

Definir con claridad las estrategias de comunicación y los medios masivos y no masivos a utilizar, permite optimizar el tiempo e inversión financiera, dado que no se diseñarán de manera espontánea o empírica, si no de forma organizada y académica.

El plan estratégico trazará, no solo al jefe de prensa de la administración actual, si no de la próximas, una ruta para abarcar las comunicación interna y externa de la alcaldía municipal de manera efectiva.

## **1.7 Recomendaciones**

Asignar a un profesional de comunicación social para que se encargue de actualizar las redes sociales de la oficina de Prensa y Comunicaciones para de esta forma mantener informado a la comunidad constantemente.

Así mismo, este profesional deberá tener buena relación y un mayor contacto con los diferentes secretarios de la Alcaldía Municipal para que exista una mayor retroalimentación de la información.

En llegado caso si la oficina de Prensa y Comunicaciones, no cuenta con un presupuesto para contratar un comunicador social, deberá un pasante para que se encargue de las funciones ya mencionadas.

La oficina de Prensa y Comunicaciones, carece de los equipos tecnológicos pertinentes para la realización de las actividades para que el comunicador o los pasantes realicen con mayor eficiencia sus labores.

La oficina de Prensa y Comunicaciones debe implementar una minuta para hacer seguimiento a los medios de comunicación diariamente.