	<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>i(51)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>KELY PAOLA FERNÁNDEZ ROJAS</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>CARLOS EDUARDO SOTO NAVARRO</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORIENTADA AL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DEL SUR</b>

### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

**CON EL FIN DE COMENZAR A DESARROLLAR TEMAS RELACIONADOS CON COMUNICACIÓN, SE DISEÑÓ UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE AYUDARA AL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DEL SUR.**

**ESTA ESTRATEGÍA FUE DESARROLLADA GRACIAS A UN DIAGNÓSTICO ARROJADO TRAS LA APLICABILIDAD DE UNAS ENCUESTAS QUE ENMARCARON LA NECESIDAD Y EL VACIO HABIDO EN LA ENTIDAD POR LA FALTA DE EJECUCIONES DE ESTE TIPO DE PROYECTOS.**

### CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS:</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b>
-----------------	----------------	-----------------------	----------------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORIENTADA AL MEJORAMIENTO DE LA  
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
SANTA ROSA DEL SUR**

**Autora**

**KELY PAOLA FERNÁNDEZ ROJAS 310892**

**Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de pasantías para optar por el título de  
comunicadora social**

**Director**

**CARLOS EDUARDO SOTO NAVARRO**

**Comunicador Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Ocaña, Norte de Santander**

**Agosto del 2019**

## INDICE

Capítulo 1. Estrategia de comunicación orientada al mejoramiento de la comunicación interna y externa de la personería municipal de Santa Rosa del sur. ....	1
1.1 Descripción breve de la empresa .....	1
1.1.1 Misión .....	2
1.1.2 Visión. ....	2
1.1.3 Objetivos de la empresa. ....	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional .....	3
1.1.5 Descripción de la dependencia asignada.....	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	5
1.2.1 Planteamiento del problema .....	8
1.3 Objetivos de la pasantía .....	8
1.3.1 General .....	8
1.3.2 Específicos .....	9
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma .....	9
Capítulo 2. Enfoques referenciales .....	10
2.1 Enfoque conceptual.....	10
2.2 Enfoque legal.....	11
Capítulo 3. Informe del cumplimiento de actividades .....	14
3.1 Presentación de resultados.....	14
3.1.1. Objetivo específico 1.....	16
3.1.2. Objetivo específico 2.....	23
Capitulo 4. Diagnóstico final.....	34
Capitulo 5. Conclusiones.....	35
Capitulo 6. Recomendaciones .....	36
Referencias .....	37
Apéndices .....	39

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Alcaldía de Santa Rosa del Sur. ....	4
Figura 2. Instalaciones de la personería .....	5
Figura 3. Respuesta a la pregunta #1 de la encuesta.....	18
Figura 4. Respuesta a la pregunta #2 de la encuesta.....	19
Figura 5. Respuesta a la pregunta #3 de la encuesta.....	19
Figura 6. Respuesta a la pregunta #4 de la encuesta.....	20
Figura 7. Respuesta a la pregunta #5 de la encuesta.....	20
Figura 8. Respuesta a la pregunta #6 de la encuesta.....	21
Figura 9. Respuesta a la pregunta #7 de la encuesta.....	21
Figura 10. Impr pant instructivo.....	25
Figura 11. Captute de pantalla de la fan page. ....	26
Figura 12. Calendario de actividades. ....	27
Figura 13. Diseño de Anuncio. ....	27
Figura 14. Infografías diseñadas para la fan page. ....	28
Figura 15. Póster diseñados para la entidad. ....	28
Figura 16. Capture de notas de eventos publicados en la fan page. ....	29
Figura 17. Fotografías de reuniones y eventos.....	30
Figura 18. Encuentro en el Barrio Adesan.....	31
Figura 19. Visita al Barrio Ciudad Bolívar.....	31
Figura 20. Reunión con la comunidad del Barrio Asomind.....	32
Figura 21. Visita al Barrio Pinos y Mineros. ....	32
Figura 22. Programa radial 20 de Mayo .....	33

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA.....	6
Tabla 2. Actividades a desarrollar.....	9
Tabla 3. Diseño de la estrategia. ....	14

## Resumen

Con el fin de comenzar a desarrollar temas relacionados con comunicación, se diseñó una estrategia de comunicación que ayudara al mejoramiento de la comunicación interna y externa de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur.

Esta estrategia fue desarrollada gracias a un diagnóstico arrojado tras la aplicabilidad de unas encuestas que enmarcaron la necesidad y el vacío habido en la entidad por la falta de ejecuciones de este tipo de proyectos.

Algunas de las actividades ejecutadas fueron: la creación de un medio de comunicación digital, diseño de un instructivo con las políticas de publicación, diseño de medios de comunicación alternativos tanto a nivel interno como externo y se visitaron los barrios más alejados de la zona céntrica del Municipio.

Todo los objetivos planteados fueron alcanzados y aplicados durante 16 semanas que equivalen al tiempo de pasantía interpuesto por la universidad.

## **Introducción**

El tema de las comunicaciones en las organizaciones hoy día es de gran importancia, una entidad que no se comunique con sus públicos no tendrá el reconocimiento que desea, la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur ejerce su labor en este Municipio como Ministerio Público hace 35 años, esta entidad es la encargada de velar por la guarda y protección de los derechos humanos.

Las intervenciones sociales que se llevan a cabo por este ministerio son realizadas sin tener una previa difusión, esto debido a que hasta la fecha no se habían implementado estrategias de comunicación que ayudaran a mejorar las comunicaciones tanto internas como externas.

Pensando en generar un cambio en este ministerio se implementó una estrategia de comunicación que ayudara a mantener el flujo de comunicación con los públicos internos y externos y que la labor realizada por la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur fuera vista por toda la comunidad santarroseña.

# **Capítulo 1. Estrategia de comunicación orientada al mejoramiento de la comunicación interna y externa de la personería municipal de Santa Rosa del sur.**

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

La Personería Municipal de Santa Rosa del Sur, Bolívar está ubicada en el Barrio Centro Cra. 12 A #11-26, en el primer piso del Palacio Municipal, bajo la responsabilidad del personero, Jorge Luis Romero García. Como organismo perteneciente al ministerio público es independiente y autónoma en la toma de decisiones y el manejo de los recursos.

Esta entidad es la encargada de velar por el respeto y protección de los Derechos humanos, (DDHH) en este territorio, además cumple una función específica como veedor de las funciones y procesos realizados por la Administración Municipal, es decir como ministerio público tiene la obligación de revisar si la Alcaldía Municipal cumple con todo lo relacionado a sus funciones, labores diarias y ejecución del plan de gobierno.

Otra de las labores realizadas por este despacho es la recepción de declaraciones a personas víctimas del conflicto armado, lo cual se lleva a cabo agendando citas y bajo la gravedad de juramento. Por otra parte es obligación de la personería municipal hacer participe en los comités de justicia transicional, comités electorales, comités LGTBI,



**1.1.1 Misión.** La personería de Santa Rosa del sur de Bolívar es un órgano de control del ministerio público que trabaja por la defensa de los derechos humanos, velando por el orden jurídico, prestando asesoría e intervención en la solución pacífica de conflictos cotidianos, con servicio de igualdad a las personas que acudan a la Personería para solucionar sus conflictos donde se resolverán basados en criterios de ética, justicia, igualdad, equidad, eficiencia, respeto, transparencia y solidaridad para obtener el cumplimiento y la eficacia de sus derechos. (Personería Municipal de Santa Rosa del Sur, 2017)

**1.1.2 Visión.** La Personería Municipal de Santa Rosa del sur es una institución dispuesta a trabajar en beneficio de la comunidad Santarroseña de manera responsable, donde se pretende mitigar los altos índices de gestión en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio, garantizando el respeto por los Derechos humanos y fundamentales establecidos en la Constitución Política. (Personería Municipal de Santa Rosa del Sur, 2017)

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** Este Ministerio Público actúa en el Municipio de Santa Rosa del Sur impartiendo cumpliendo los siguientes principios:

**Eficiencia y Eficacia:** cada una de las funciones que se realizan en la personería se hacen bajo estos importantes principios, la toma de declaraciones, toma de denuncias ciudadanas, asesorías para formulación de mecanismos de protección de DD.HH, seguimiento a los planes de contingencia, comités de justicia transicional, y demás actuaciones se hacen con el fin de darle cumplimiento a todo lo encomendado por el Ministerio Público, velando siempre por el bienestar y la guarda de los Derechos Fundamentales.

**Puntualidad:** este principio se ve reflejado en el cumplimiento de los horarios de atención al público, obedeciendo el agendamiento de citas para tomas de declaración de personas víctimas del conflicto armado y actuando siempre para generar bienestar en los usuarios.

**Compromiso:** el compromiso adquirido por cada uno de los funcionarios de la Personería de Santa Rosa del Sur integra los principios anteriormente descritos, hay un compromiso tanto en la parte interna como externa, es decir como ente que controla y vigila la Administración Municipal y como ente que prevee situaciones de vulnerabilidad de Derechos.

**1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.** La Personería Municipal de Santa Rosa del Sur al ocupar un espacio físico dentro de la Alcaldía Municipal, se encuentra ubicada dentro del organigrama de la misma y este a su vez por su contenido es un organigrama integral.

Sin embargo es de total importancia resaltar que la personería municipal tiene autonomía tanto en el manejo de los recursos como en la toma de decisiones y es dirigida por el personero municipal, seguido de una secretaria y un judicante.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DEL SUR



Figura 1. Organigrama de la Alcaldía de Santa Rosa del Sur.

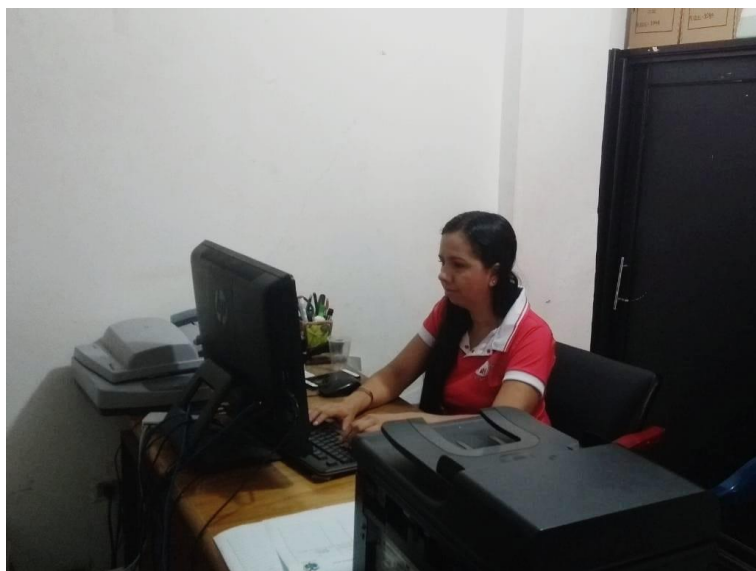
**1.1.5 Descripción de la dependencia asignada.** La personería Municipal de Santa Rosa del Sur, cuenta con un equipo de trabajo conformado por el personero, Jorge Luis Romero Garcia, una secretaria llamada Yurydia Peñaranda y un judicante llamado Osman Yamit Ariza Moreno.

Teniendo en cuenta que en la actualidad pese al auge de las tecnologías de la información este ente no cuenta con herramientas digitales de comunicación, lo que de cierta manera genera que no haya constante contacto con la comunidad, es por ello que se requiere la creación de canales de comunicación para lograr la plena visibilización de la labor que cumple en este Municipio la Personería Municipal, debido a esto surge la idea de incorporar al equipo de trabajo la labor realizada por el Comunicador Social.

Por otra parte una de las formas mas acertadas para transmitir un mensaje es la comunicación directa, por lo que se pretende trabajar con las comunidades en cada una de los obras sociales que se desarrollen, para brindarles información oportuna, precisa y veráz sobre las diferentes funciones de la Peronería Municipal.

## **1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada**

Como resultado de un acercamiento a las instalaciones de la personería municipal de Santa Rosa del Sur y en un diálogo directo entablado con el encargado, el personero Jorge Luis Romero García se realizó la siguiente Matriz DOFA.



**Figura 2. Instalaciones de la personería**

**Tabla 1. Matriz DOFA.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
La Personería Municipal de Santa Rosa del Sur tiene un equipo humano que trabaja con el fin de obtener resultados positivos .	No hay implementación de medios alternativos de comunicación para brindar información a la comunidad.
Existe una plena identificación del público objetivo.	Nunca se ha visibilizado la existencia de medios de comunicación digital.
Está abierta a nuevos cambios y a la inclusión de las TIC's.	No se evidencia que cuente con un profesional en el área de Comunicación Social.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Promover la utilización de medios alternativos de comunicación, tanto interna como externamente.	La falta de acciones de comunicación hacen que la personería de Santa Rosa del Sur no sea visible en la región.
Crear nuevos espacios digitales de información y comunicación.	La desinformación existente hacía los usuarios puede generar por ejemplo que la atención hacía ellos no sea tan eficaz y que la entidad no sea reconocida por la sociedad.
Innovar con el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación.	Está en retroceso por la falta de la inclusión de las TIC's.

<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
Crear estrategias para mejorar la imagen corporativa de la Personería Municipal.	Apoyar el equipo de trabajo desde el área de comunicaciones.
Fortalecer la implementación de obras sociales para así tener un acercamiento con el público objetivo.	Diseño de medios alternativos de comunicación (Folletos, Volantes, Dípticos, etc.)
Utilizar efectivamente canales digitales de información y comunicación de manera que el auge de las tecnologías genere cambios positivos para la Personería.	Crear medios de comunicación digital (Sitio Web, Fan Page, Instagram, etc.)
<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
Implementar la utilización de herramientas digitales de información y comunicación de manera que la Personería ingrese a la era de las TIC's.	Apoyar el trabajo en equipo para poder brindar de manera oportuna información a la comunidad.
Trabajar en pro de visibilizar la labor realizada por esta Personería a nivel región.	Mitigar en gran medida los altos índices de desinformación.

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La personería Municipal de Santa Rosa del Sur como ente perteneciente al Misterio Público comienza sus labores en el casco urbano del Municipio en el año 1984 y hasta la fecha no ha habido un avance en cuanto al sistema informativo y de comunicación de la misma.

Bajo la representación actual a cargo del Personero Jorge Luis Romero Garcia, se busca la manera de ofrecer a la comunidad en general la oportunidad de mantenerlos de una u otra manera informados a través del uso de las TICs, esto también debido a que Santa Rosa del Sur es un Municipio en vías de Desarrollo y el uso de las tecnologías se refleja en el diario vivir.

En la actualidad toda organización desarrolla temas relacionados con comunicación , es por ello que para la Personería Municipal de Santa Rosa, es importante empezar a involucrarlos para que surjan cambios positivos para la misma, aprovechando así el auge de las tecnologías y generar mas facilidades de comunicación con el público objetivo.

Creando medios de comunicación digital y actualizando sus contenidos se pretenderá cumplir una función específica y es que la Personería Municipal logre mantener una comunicación efectiva con sus usuarios y por otra parte visibilizar la labor realizada por la entidad.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

**1.3.1 General.** Desarrollar una estrategia de comunicación que ayude al mejoramiento de la comunicación interna y externa de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un diagnóstico sobre la actual situación en temas de comunicación interna y externa.

Diseñar actividades de comunicación que contribuya a mejorar los niveles de comunicación internos y externos de la organización.

#### 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

**Tabla 2. Actividades a desarrollar.**

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de Los Obj. Específicos
Desarrollar una estrategia de comunicación que ayude al mejoramiento de la comunicación interna y externa de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur.	Realizar un diagnóstico sobre la actual situación en temas de comunicación interna y externa.	Diseñar y aplicar una encuesta que ayude a identificar la situación actual de la comunicación externa de la personería municipal.  Analizar los resultados de la encuesta.
	Diseñar actividades de comunicación que contribuya a mejorar los niveles de comunicación internos y externos de la organización.	Diseñar un instructivo con las respectivas políticas de publicación.  Crear un medio de comunicación digital (fan page), y actualizarlo efectivamente.  Elaborar piezas gráficas para su posterior publicación.
		Realizar acompañamiento organizacional en eventos, obras sociales, temas de interés y demás, realizados por la personería municipal.
		Entregar el informe final a la Personería Municipal, como constancia del trabajo realizado.



## Capítulo 2. Enfoques referenciales

### 2.1 Enfoque conceptual

Se debe tener en cuenta un concepto claro sobre qué es la comunicación en las organizaciones para poder entender la importancia de esta pasantía, así pues la comunicación organizacional es definida de la siguiente manera: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos". Carlos Fernández Collado. (Blanca Torrijos, 1993)

En la actualidad hablar de este tema en las empresas es hacer referencia a cambios y aportes positivos para las entidades, pues generar comunicación es atraer nuevos públicos y ser competente y hacen parte de este proceso la comunicación interna y externa, las relaciones públicas y la publicidad.

Teniendo presente que la internet es definida por Javier Echeverría como: "un medio de comunicación, un medio de información, un medio de memorización, un medio de producción, un medio de comercio, un medio para el ocio y el entretenimiento y un medio de interacción". (María Jesús Lamarca Lapuente, 2018)

Pues la internet es indispensable para que los medios de comunicación digital tengan reconocimiento y sean acogidos por los usuarios.

Una estrategia de comunicación “es el proceso que tiene que conducir en un sentido y con un rumbo, la voluntad planificada del hombre hacia el logro de objetivos generales que permitan modificar; la realidad de la cual partimos, sin perder el rumbo, sin perder lo esencial de esos propósitos” (Jaile R. Miranda Roque, 2003)

Al formular estrategias de comunicación se está pensando automáticamente en generar un cambio y este, está compuesto de objetivos o metas.

Varios autores definen lo que son las TIC, Cabero por su parte dice “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnología de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas” (1998). (Ministerio de las tic, 2009)

## **2.2 Enfoque legal**

El tema de la comunicación en las organizaciones hoy día es de vital importancia para alcanzar el reconocimiento más elevado en cada uno de los ámbitos empresariales, una entidad perteneciente al Ministerio Público como la Personería Municipal para lograr efectividad en los procesos comunicativos debe implementar la utilización de medios de comunicación para

informar con eficacia a su público, es importante tener en cuenta que la constitución política de Colombia en su **artículo 20°** indica: “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”. (Secretaría del Senado, 2019)

Por otra parte, la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones sustentan la viabilidad de este proyecto por medio de **La ley 1341** de Julio 30 del 2009, definiéndolas en su **artículo 6:** “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, vídeo e imágenes”. (Sistema de Medios Públicos, 2018)

Si bien es sabido, con el avance en el mundo de la internet nacen los conocidos actualmente como medios de comunicación digital, los cuales son utilizados como estrategias para impartir información a todo tipo de público por lo que las organizaciones tienden a implementar su uso con el fin de ampliar sus públicos, consumidores, usuarios, etc.

Ahora bien, toda información que sea publicada en cualquier medio es protegida por la **ley 23 de 1982**, la cual habla de los derechos de autor y es precisamente la medida que existe en

Colombia para proteger los contenidos que se generan en los medios de comunicación, esta ley enmarca en su **artículo 1:** “ Los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras en la forma prescrita por la presente Ley y, en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta Ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del autor”. (Sistema de Medios Públicos, 2018)

Es así como las producciones y creaciones de medios de comunicación, artistas, escritores y demás, son protegidas del plagio. Es importante tener en cuenta esta ley para proteger los contenidos digitales que se generan en sitios como una fan page, pero también para no incurrir en su transgresión, respetando así los derechos de los semejantes.

## Capítulo 3. Informe del cumplimiento de actividades

### 3.1 Presentación de resultados.

A continuación se presenta la matriz de comunicación que engloba la estrategia diseñada, luego se presentarán una a una las actividades desarrolladas en la ejecución de la misma.

**Tabla 3. Diseño de la estrategia.**

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DEL SUR					
SUR					
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	<p>La personería municipal de Santa Rosa del Sur nunca ha desarrollado la implementación de temas relacionados con comunicación, por lo que no cuenta con medios de comunicación que le permita llegar a su público objetivo y estar en constante contacto con este. Esto se debe a la falta de un profesional en el área de comunicaciones por lo que surge la necesidad de crear una estrategia de comunicación que ayude a generar cambios positivos en esta entidad.</p>				
	<table border="0"> <thead> <tr> <th>GENERAL</th> <th>ESPECÍFICOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mejorar la comunicación interna y externa de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur Bolívar.</td> <td> <p>Desarrollar actividades que ayuden a mejorar la comunicación externa con los usuarios.</p> <p>Diseñar medios alternativos de comunicación tanto a nivel interno como externo.</p> <p>Publicar todas las actividades realizadas por la entidad en la fan page.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	GENERAL	ESPECÍFICOS	Mejorar la comunicación interna y externa de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur Bolívar.	<p>Desarrollar actividades que ayuden a mejorar la comunicación externa con los usuarios.</p> <p>Diseñar medios alternativos de comunicación tanto a nivel interno como externo.</p> <p>Publicar todas las actividades realizadas por la entidad en la fan page.</p>
GENERAL	ESPECÍFICOS				
Mejorar la comunicación interna y externa de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur Bolívar.	<p>Desarrollar actividades que ayuden a mejorar la comunicación externa con los usuarios.</p> <p>Diseñar medios alternativos de comunicación tanto a nivel interno como externo.</p> <p>Publicar todas las actividades realizadas por la entidad en la fan page.</p>				
OBJETIVOS					
JUSTIFICACIÓN	<p>Lograr la aplicación de esta estrategia es muy importante para generar un cambio en esta entidad y comenzar a proyectar la imagen de la misma a nivel regional por medio de un adecuado manejo de los flujos de comunicación internos y externos.</p>				

<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>Actividades específicas</b>	<b>Público/ Meta</b>	<b>Canales/ Medio</b>	<b>Mensaje</b>	<b>Indicadores</b>
Actividades de comunicación interna	Utilizar medios alternativos de comunicación a nivel interno.	Funcionarios de la personería y los usuarios.	Impresos y digitales.	Calendario de actividades, reuniones y eventos.  Aviso de anuncio de Ocupado.	Se diseñaron alrededor de 15 piezas, incluidos póster, infografías, anuncios publicitarios, volantes.
	Cubrimiento de las reuniones y diferentes comités a los que deba asistir el personero municipal.	Funcionarios de la personería.	Medio de comunicación digital.	Redacción de las diferentes notas.	Se hizo el debido acompañamiento a 20 eventos, incluidos reuniones de los diferentes comités, (Justicia transicional, electoral), consejos de seguridad y sub comisiones.
Actividades de comunicación externa	Visitar los barrios mas alejados de la zona céntrica del municipio.	Comunidad Santarroseña.	Recurso humano	Capacitar en temas relacionados con DDHH.	Se visitaron 4 Barrios: Adesam, Asomind, Ciudad Bolívar y Pinos y Mineros.
	Realizar programas radiales en la emisora “La voz de Santa Rosa”.	Comunidad Santarroseña.	Emisora LaVoz de Santa Rosa	Servicios y funciones de la PM.	Se logró implementar un programa radial.

**3.1.1. Objetivo específico 1.** Realizar un diagnóstico sobre la actual situación en temas de comunicación interna y externa.

*3.1.1.1 Actividad 1:* Diseño de la encuesta.

**ENCUESTA PARA DETERMINAR ¿QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN DIGITAL Y  
QUÉ MEDIOS DE COMUNICACIÓN ALTERNATIVOS SE PUEDEN IMPLEMENTAR  
PARA EL MEJOTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES?**

1. ¿Se conecta usted a Internet todos los días?

Si

No

2. ¿Qué medio de comunicación digital utiliza con mayor frecuencia?

Facebook

Instagram

Sitio Web

Ninguno

3. ¿Ha recibido información sobre la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur por medio de los medios de comunicación digital mencionados anteriormente?

- Si
- No

4. ¿Ha recibido información sobre la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur a través de medios de comunicación alternativa tales como: ?

- Folletos
- Plegables
- Volantes
- Vallas publicitarias
- Other: \_\_\_\_\_

5. ¿A qué otro medio de comunicación accede diariamente?

- Televisión
- Prensa
- Radio



6. ¿Le gustaría poder comunicarse con la Personería Municipal a través de un programa radial o televisivo?

Si

No

7. ¿Ha realizado trámites o recibido los servicios prestados por Personería Municipal de Santa Rosa del Sur?

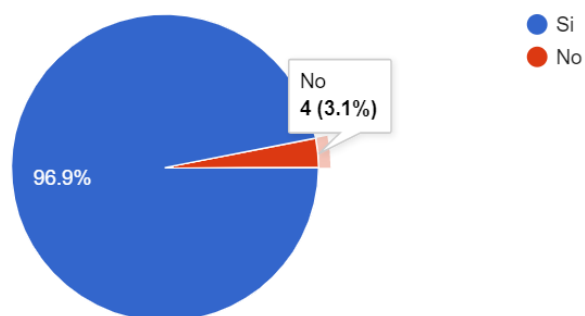
Si

No

### 3.1.1.2 Actividad 2: Aplicación y análisis de la encuesta.

Se aplicó la encuesta para recolectar la información que ayudaría a identificar si la estrategia de comunicación sería funcional, dicha encuesta contiene 7 preguntas relacionadas con medios de comunicación digital y medios alternativos de comunicación y fue aprobada por la directora de la pasantía para ser aplicada.

#### 1. ¿Se conecta usted a internet todos los días?



**Figura 3. Respuesta a la pregunta #1 de la encuesta.**

## 2. ¿Qué medio de comunicación digital utiliza con mayor frecuencia?

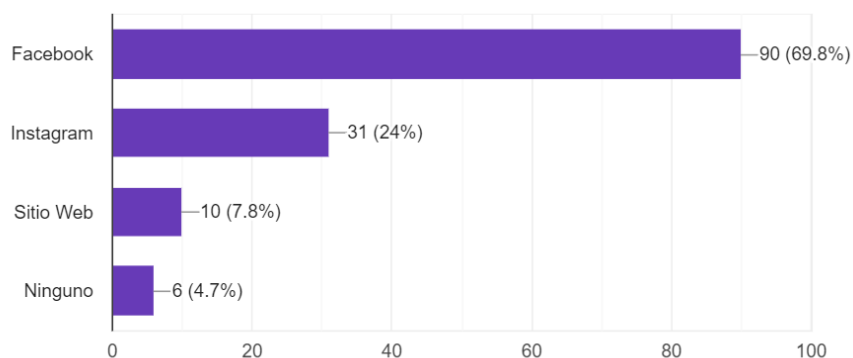


Figura 4. Respuesta a la pregunta #2 de la encuesta.

## 3. ¿Ha recibido información sobre la personería municipal de Santa Rosa del Sur a través de los medios de comunicación digital mencionados anteriormente?

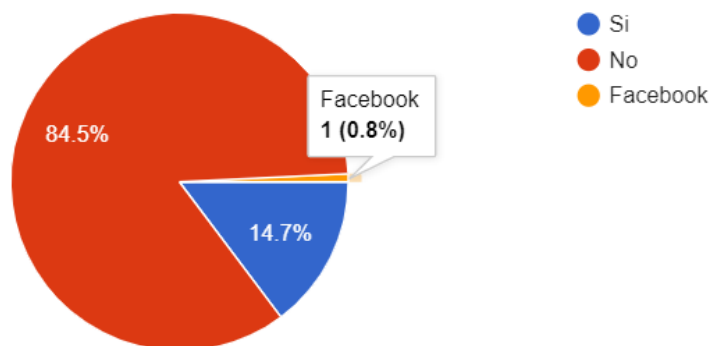
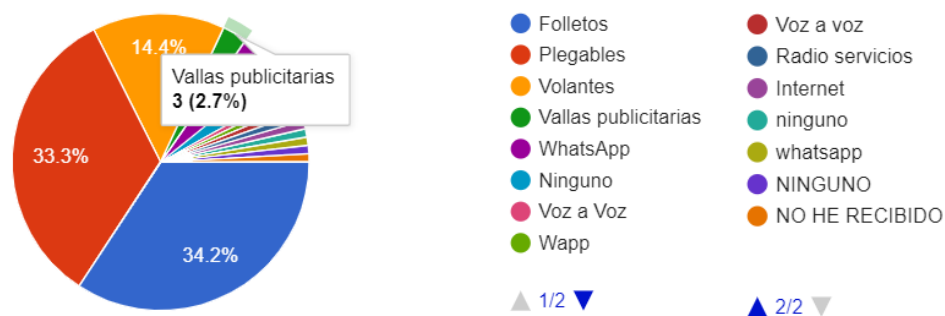


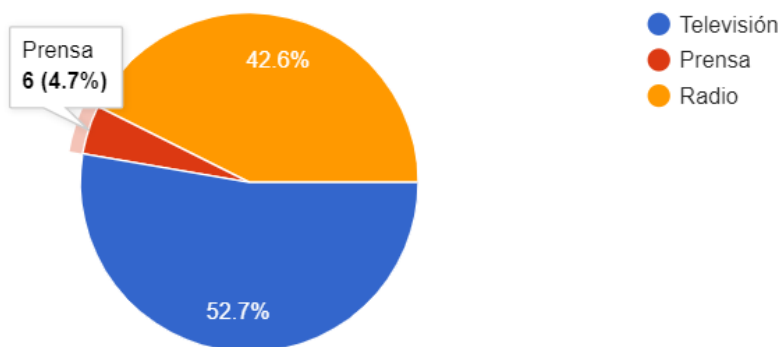
Figura 5. Respuesta a la pregunta #3 de la encuesta.

**4. ¿Ha recibido información sobre la personería municipal de Santa Rosa del Sur a través de medios de comunicación alternativos tales cómo?**



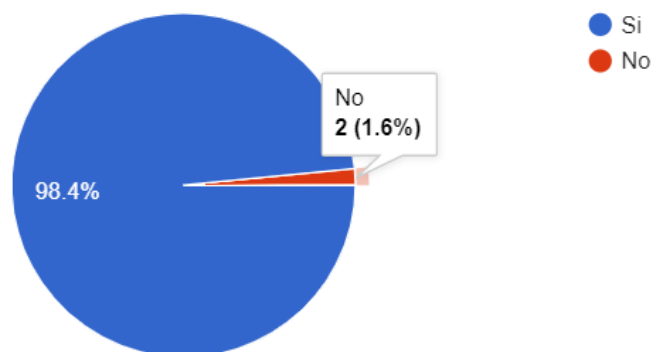
**Figura 6. Respuesta a la pregunta #4 de la encuesta.**

**5. ¿A qué otro medio de comunicación accede diariamente?**



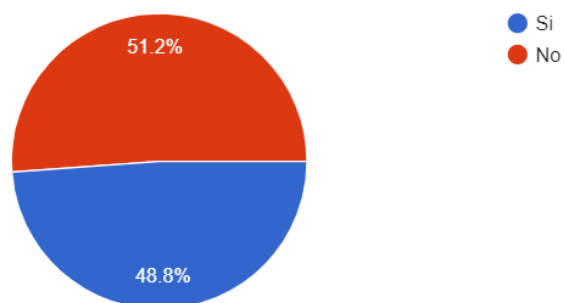
**Figura 7. Respuesta a la pregunta #5 de la encuesta.**

**6. ¿Legustaria poder comunicarse con la Personería Municipal a través de un programa radial?**



**Figura 8. Respuesta a la pregunta #6 de la encuesta.**

**7. ¿Ha realizado tramites o recibido los servicios prestados por Personería Municipal de Santa Rosa del Sur ?**



**Figura 9. Respuesta a la pregunta #7 de la encuesta.**

Esta encuesta fue aplicada de forma digital y se recolectó la información de forma aleatoria, a través de la herramienta digital conocida como google drive con el fin de dirigirla a personas que tuvieran acceso a internet, ya que los medios de comunicación digital son eficientes si los usuarios se conectan a una red de internet, por otra parte siendo responsables con el medio ambiente se evitó generar contaminación al no utilizar papel en impresiones. La encuesta arrojó el siguiente análisis:

La primer pregunta da a conocer que los encuestados acceden a internet en un 96.9 %, porloque se identifica un gran numero de personas.

La segunda pregunta permitió identificar que facebook era el medio de comunicación digital que mayor utilizaba la comunidad.

La tercer pregunta da a conocer los vacíos habidos en cuanto al no uso de medios de comunicación digital.

La cuarta pregunta permite observar que los usuarios han recibido información por medio de medios alternativos en los siguientes porcentajes:

34.2% folletos, 33.3% plegables, 14.4% volantes, 2.7% vallas publicitarias, 2.7% WhatsApp, 2.7% Ninguno, 2.0 % Voz a voz, 1.0 % Radios servicios, 1.0% Internet, 1.0%No he recibido.

La quinta pregunta permite identificar que si se implementaba un programa radial o televisivo este sería acogido por la comunidad debido a qué, 4.6 % de los encuestados respondieron que accedían a este medio y el 52.7% manifestó que televisión.

La sexta pregunta arroja que con un 98.4% las personas preferirían un programa radial para recibir información por parte de esta entidad.

Y por último la séptima pregunta evidencia que las personas en su gran mayoría no han realizado trámites o recibido los servicios prestados por esta entidad.

**3.1.2. Objetivo específico 2.** Diseñar actividades de comunicación que contribuya a mejorar los niveles de comunicación internos y externos de la organización.

*3.1.2.1 Actividad 1: Diseño de un instructivo que contiene los pasos a seguir para crear una publicación.* Para generar eficacia en el uso de este medio de comunicación digital se realizó un instructivo con las políticas de publicación donde se establecen todas las pautas para el buen funcionamiento del sitio, este documento fue verificado y aprobado tanto por la directora de pasantía como por el mismo representante legal de la entidad, por lo que será dejado en el archivo de la personería municipal de forma digital e impresa, para que se continúe su uso e implementación.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO PÚBLICO



Libertad y Orden

PERSONERÍA MUNICIPAL SANTA ROSA DEL SUR – BOLIVAR  
NIT. 629.001.174-6

## INSTRUCTIVO DE POLÍTICAS DE PUBLICACIÓN PARA LA FAN PAGE PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE SUR

13 DE MAYO DEL 2019

### OBJETIVOS DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN

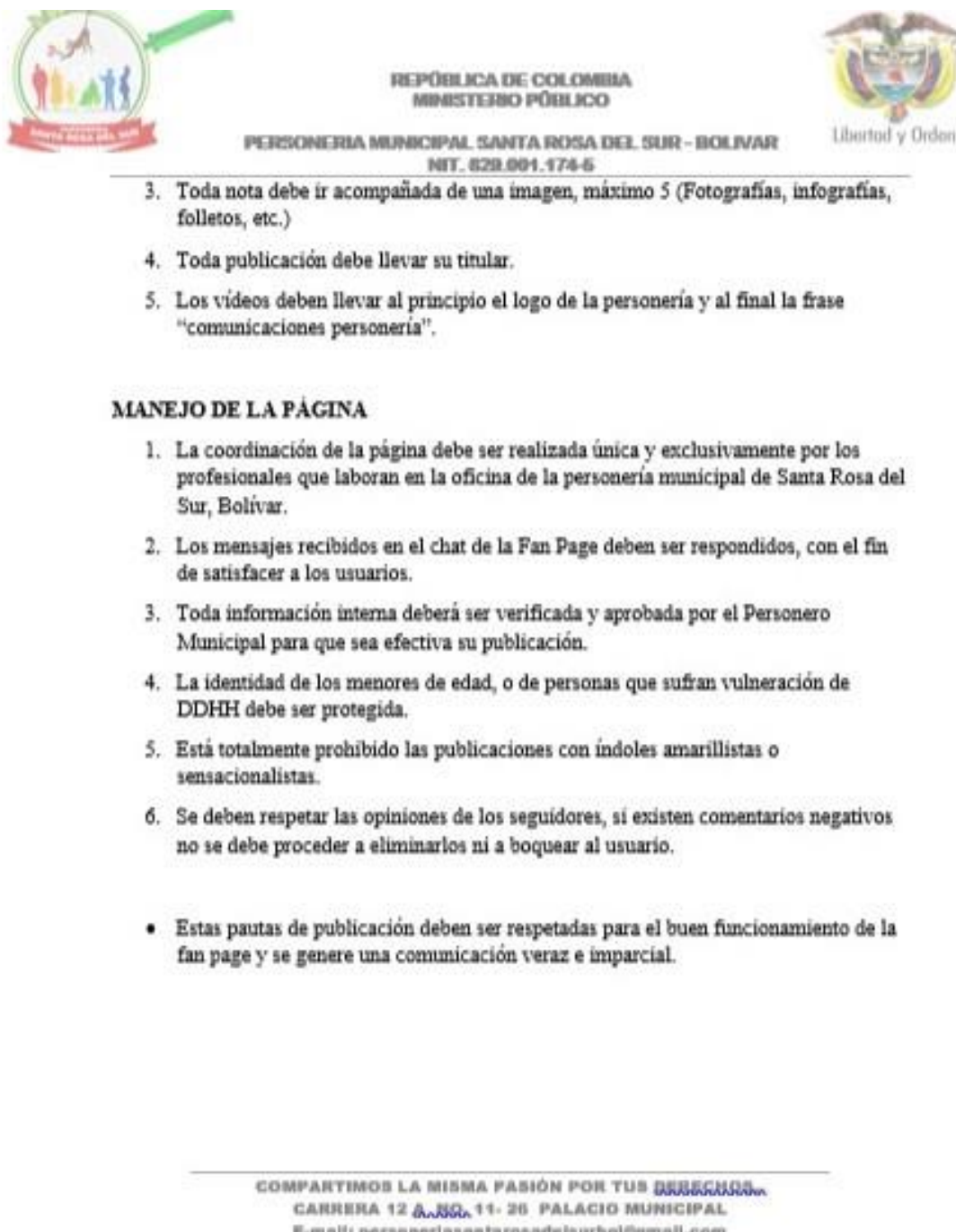
- Este instructivo permitirá a los servidores Públicos de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur conocer cuáles son las directrices que permitirán la emisión de un buen mensaje.
- La función de la fan page de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur es mantener el flujo de comunicación con los usuarios.
- Este medio de comunicación ayudará a mejorar en temas relacionados con comunicación interna y externa.
- Tenerlo en cuenta a la hora de realizar una publicación es de vital importancia para hacer un buen uso de la Fan Page.

### PUBLICACIONES

A continuación, se establecerán las pautas que se deben tener en cuenta al momento de realizar una publicación en la fan page de la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur.

1. Todas las noticias deben llevar al final los siguientes numerales:
  - #PersoneriaMunicipal
  - #SantaRosaDelSur
  - #Compartimoslamismapasiónportusderechos
2. Si se trata de una noticia, el texto de esta debe superar los cien caracteres.

COMPARTIMOS LA MISMA PASIÓN POR TUS DERECHOS  
CARRERA 12 A. NO. 11-26 PALACIO MUNICIPAL  
E-mail: personeriasantarosadelsurbol@gmail.com



**Figura 10. Impr pant instructivo.**

*3.1.2.2 Actividad 2. Creación de la fan page:* Con los resultados de la encuesta se definió que el medio de comunicación digital más funcional debería ser por Facebook, por lo que se comenzó a implementar la creación de una fan page, la personería municipal ya contaba con su



imago tipo y el eslogan, el imago tipo tiene los colores de la diversidad y su imagen representa la inclusión social.



**Figura 11. Captute de pantalla de la fan page.**

*3.1.2.3 Actividad 3. Diseño de medios de comunicación:* Se diseñaron unos medios alternativos de comunicación internos, con el fin de mejorar los procesos diarios y el cumplimiento de las funciones de la personería municipal de Santa Rosa del Sur, se diseñó un calendario de actividades para los eventos a los cuales debía asistir el representante legal de la entidad y se elaboró un aviso para mejorar la privacidad en la puerta de la secretaria general, quién es la encargada de recibir declaraciones a las víctimas del conflicto armado. También se crearon unas infografías como medios alternativos de comunicación externa, las cuales fueron publicadas en la fan page, también se elaboraron unas piezas gráficas, las cuales fueron publicadas en la fan page.



Figura 12. Calendario de actividades.



Figura 13. Diseño de Anuncio.



Figura 14. Infografías diseñadas para la fan page.



Figura 15. Póster diseñados para la entidad.

**3.1.2.4 Actividad 4. Acompañamiento organizacional:** Se brindó acompañamiento a todos los eventos y reuniones con el fin de tomar las respectivas evidencias y publicar en el medio digital todo lo relacionado con este tema.



**Figura 16. Capture de notas de eventos publicados en la fan page.**

**3.1.2.5 Actividad 5. Cubrimiento de los diferentes eventos a los que asista el personero municipal:** se realizó el previo acompañamiento y se realizaron los respectivos registros fotográficos para posteriormente publicar las notas en la fan page.







**Figura 17. Fotografías de reuniones y eventos.**

*3.1.2.6 Actividad 6. Generando comunicación externa:* En aras de mejorar la comunicación externa se dio inicio a un recorrido por los Barrios más alejados de la zona céntrica, la función como pasante del área de comunicaciones fue precisamente organizar estos encuentros, manejando todo el tema logístico, se contó con el apoyo de los presidentes de las Juntas de Acción comunal para reunir a la comunidad un día y un lugar específico.

En cada uno de los encuentros con las comunidades el Personero Municipal realizó una intervención con temas relacionados con los Derechos Fundamentales y Mecanismos para la Protección de dichos derechos, se abrió un espacio para generar retroalimentación, además de ello para permitirle a la comunidad manifestar sus inquietudes respecto a las funciones de la personería y sus necesidades.



**Figura 18. Encuentro en el Barrio Adesan.**



**Figura 19. Visita al Barrio Ciudad Bolívar.**



**Figura 20. Reunión con la comunidad del Barrio Asomind.**



**Figura 21. Visita al Barrio Pinos y Mineros.**

*3.1.2.7 Actividad 7. Programa radial:* Se solicitó un espacio en la Emisora Institucional de la Alcaldía Municipal “La Voz de Santa Rosa”, el espacio fue concedido y se logró llevar a

cabo un programa radial el día 20 de Mayo, con el Personero Municipal, donde se vió participación activa de los oyentes. La labor como pasante fue gestionar el espacio en esta emisora y organizar todos los temas de los cuales hablaría el personero.



**Figura 22. Programa radial 20 de Mayo**



## **Capítulo 4. Diagnóstico final**

El auge de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el crecimiento en los índices de consumidores que acceden a diario a una red de internet hoy día, permite a todas las organizaciones estar en constante contacto con los públicos, ya depende de cada entidad seleccionar qué estrategias y qué herramientas pueden utilizar para lograrlo. La Personería Municipal de Santa Rosa del Sur es una entidad que lleva varios años laborando en este territorio y en el lapso de ese tiempo nunca había intentado incursionar en el mundo de las comunicaciones, precisamente por esto nace la iniciativa de empezar a utilizar medios digitales de información y comunicación por parte de esta entidad.

Cabe resaltar que se logró la aplicabilidad de esta estrategia cuyo objetivo fue aumentar los niveles de comunicación internos y externos de la entidad, darle la debida importancia a este tema tan relevante en la actualidad y lograr cambios positivos relacionados también con identidad e imagen corporativa. Ahora bien todas las actividades implementadas fueron acogidas por la comunidad en general y tuvieron un impacto positivo en la sociedad santaroseña.

Estos cambios darán a la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur facilidad, rapidez y fluidez en sus procesos, manteniendo informado al público objetivo sobre todo en temas relacionados a sus trámites y servicios.

## Capítulo 5. Conclusiones

Analizando los objetivos planteados en la pasantía se puede decir que se cumplieron uno a uno gracias al esfuerzo y a la dedicación puesta desde un principio, el diagnóstico sobre la situación actual en temas relacionados con comunicación interna y externa, la creación de un medio de comunicación digital fueron metas alcanzadas y cumplidas.

Por otra parte, en aras de lograr el mejoramiento de la comunicación interna y externa se diseñó una estrategia de comunicación que ayudara a esta entidad a incursionar en el mundo de las comunicaciones y comenzar a mantener su imagen proyectada en la comunidad santarroseña, ya que hoy en día es de vital importancia que las empresas realicen actividades comunicativas.

Finalmente se concluye que se cumplió con cada uno de los objetivos por lo que esta propuesta de pasantía arroja los resultados deseados.

## Capítulo 6. Recomendaciones

La Personería Municipal de Santa Rosa del Sur y su actual representación liderada por el abogado Jorge Luis Romero García ha cumplido sus funciones con responsabilidad y compromiso con la sociedad santaroseña, es importante que tengan en cuenta seguir aplicando el tema de las comunicaciones para que mantengan esa imagen positiva que han logrado en este Municipio, por lo que se aconseja seguir implementando el desarrollo de estrategias comunicativas.

Así mismo, es recomendable que se utilicen medios alternativos de comunicación tanto a nivel interno como externo y que antes de transmitir cualquier información se verifique su veracidad.

Y por último se recomienda a la Personería Municipal de Santa Rosa del Sur mantener actualizados a sus usuarios a través del uso del medio de comunicación digital y de ser posible que mantengan un profesional en el área de comunicaciones para que desarrolle funciones acordes a su perfil profesional.

## Referencias

- Blanca Torrijos. (1993). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Obtenido de [https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/La-Comunicacion-Organizacional.html#.XU2kc95Ki1t](https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/La-Comunicacion-Organizacional.html#.XU2kc95Ki1t)
- [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991). (2019). *ARTÍCULO 118 CP. BOGOTÁ*.
- Jaile R. Miranda Roque. (2003). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos95/estrategias-de-comunicacion/estrategias-de-comunicacion.shtml>
- María Jesús Lamarca Lapuente. (2018). *Internet* . Obtenido de <http://www.hipertexto.info/documentos/internet.htm>
- Ministerio de las tic. (2009). *Mintic.gov.co*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf)
- Personería Municipal de Santa Rosa del Sur. (2017). *MISIÓN*. Obtenido de [www.santarosadelsur-bolivar.gov.co/directorio-institucional/personeria](http://www.santarosadelsur-bolivar.gov.co/directorio-institucional/personeria)
- Personería Municipal de Santa Rosa del Sur. (28 de Noviembre de 2017). *Personería de Santa Rosa del Sur*. Obtenido de Personería de Santa Rosa del Sur: [www.santarosadelsur-bolivar.gov.co/directorio-institucional/personeria](http://www.santarosadelsur-bolivar.gov.co/directorio-institucional/personeria)
- Secretaría del Senado. (2019). *Artículo 20 Constitución Política*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Sistema de Medios Públicos. (28 de 12 de 2018). *LEY 1341*. Obtenido de  
<https://www.rtv.gov.co/quienes-somos/leyes>

Sistema de Medios Públicos. (28 de 12 de 2018). *LEY 23 DE 1982*. Obtenido de  
<https://www.rtv.gov.co/quienes-somos/leyes>

# Apéndices

## Apéndices A. Sección de Mesa departicipación efectiva de víctimas.

Fotografía: Pasante



## Apéndices B. Audiencia pública y minera.

Fotografía: Pasante



### Apéndices C. Consejo de seguridad extraordinario.

Fotografía: Pasante



### Apéndices D. Rendición de informedelagestión realizada en el periodo 2018-2019

Fotografía: Pasante





## Apéndices E. Subcomisión Justicia Transicional

Fotografía: Pasante



## Apéndices F. Consejo de seguridad, Corregimiento de Buenavista.

Fotografía: Pasante

