	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(98)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANGIE ALEJANDRA RAMÍREZ ABRIL
FACULTAD	EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECTOR	ESP. YENIS PIEDAD OSORIO RIVERO
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL FORTALECIMIENTO DE IMAGEN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, CESAR
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)	
<p>EL PRESENTE PROYECTO FUE REALIZADO EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL CON EL OBJETIVO DE DISEÑAR E IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN QUE SE LLEVARAN A CABO CON EL FIN DE IMPACTAR EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES, TRABAJAR EN EL CAMPO PARA EVIDENCIAR LAS NECESIDADES, PROBLEMAS Y POSIBLES SOLUCIONES QUE SUCEDEN DETRÁS DE UNA PARED, UNA FACHADA DE EMPRESA U ORGANIZACIÓN, LA CUAL PUEDE GENERAR CONDUCTAS NO TAN AGRADABLES PARA UN PÚBLICO DE CLASE MEDIA.</p>	
CARACTERÍSTICAS	
PÁGINAS:	PLANOS:
ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



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

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA
PARA EL FORTALECIMIENTO DE IMAGEN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE
AGUACHICA, CESAR**

AUTOR

ANGIE ALEJANDRA RAMÍREZ ABRIL

Cód. 310940

**Trabajo de Grado Bajo la Modalidad de Pasantías para Optar el Título de
Comunicación Social**

Director

ESP. YENIS PIEDAD OSORIO RIVERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SECCIONAL OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Febrero de 2020.

Dedicatoria

Este logró es primeramente gracias a Dios y sin duda alguna a mis padres, mi hermosa abuela que tanto me protegió, mi madrina y los ángeles que estuvieron en mi camino, para mi es una alegría enorme culminar esta experiencia tan inolvidable, doy gracias por regalarme, un hermoso corazón, talentos inigualables, salud, y bienestar para hacer cada cosa., pero sin duda alguna tengo el mejor apoyo, gracias a mis mamas por acompañarme siempre, por comprenderme y darme lo mejor de sus corazones, por ser la gran motivación en mi carrera profesional, espero poder regalarles cada felicidad que me dieron, porque amo los sacrificios que hicieron para que hoy logre culminar esta primera etapa que cambiara nuestras vidas.

Estoy segura que mi Dios me permitirá seguir creciendo como persona, como hija, esposa, hermana, amiga, y profesional, este es solo el primer escalón de un largo recorrido que me espera con la mano de Dios.

Hoy me quedo admirada, sorprendida de la nueva persona renovada, preparada y aferrada a todos los retos que soy, la Vida me otorgo hermosas bendiciones, por ello puedo asegurar que siempre fui una mujer llena de sueños, con ganas de tomar el mundo y devorarlo. sé que con la bendición de Dios y el apoyo de mi familia podré Alcanzar todo lo que me proponga en la vida; siempre mi abuela me lo dijo “aférrate tanto a tus sueños hasta que los tengas en tu poder” gracias por concederme tanta felicidad.

Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña y en especial al Plan de Estudios de Comunicación Social por llenarme de conocimientos y de experiencias que me permitirán desenvolverme como un excelente profesional, puedo decir que supe sacar provecho de cada uno de los docentes que estuvieron y me apoyaron en el camino, especialmente a la docente y especialista Yenys Piedad Osorio Rivero, porque se convirtió en un gran ejemplo a seguir, más que una amiga y docente es un excelente ser humano, la cual tienen un lugar especial en mis recuerdos y mi corazón.

De igual forma a mis compañeros de clases que aportaron en mi vida cosas lindas durante estos cinco años, y de nuevo a mi papá, mamá, tíos, hermanos, abuelos, y compañero sentimental, quiero decirles que gracias a ustedes tengo una hermosa familia y los llevaré siempre en mi mente y corazón.

Puedo decir que los mejores momentos en mi adolescencia fueron en esta universidad UFPSO, la cual admiro y querré tanto, por regalarme tantos recuerdos bonitos llenos de aventura y coraje ante cualquier situación.

Índice

Capítulo 1. Diseño e implementación de estrategias de comunicación externa para el fortalecimiento de imagen de la Personería Municipal de Aguachica, Cesar	1
1.1 Descripción breve de la empresa	1
1.1.1 Misión de la Personería Municipal de Aguachica.	3
1.1.2 Visión de la Personería Municipal de Aguachica.....	3
1.1.3 Objetivos de la Personería Municipal de Aguachica.	3
1.2 Descripción del organigrama	4
1.3 Descripción de la dependencia asignada.....	5
1.3.1 Diagnóstico inicial al que fue asignado.....	6
1.4 Planteamiento del problema.....	7
1.5 Objetivos de las prácticas.....	9
1.5.1 Objetivo general.	9
1.5.2 Objetivos de la pasantía.	9
1.6 Descripción de las actividades a desarrollar.	9
Capítulo 2. Enfoques referenciales.....	12
2.1. Enfoque Conceptual.....	12
2.1.1 Derechos fundamentales.....	12
2.1.2 Comunicación externa.	13
2.1.3 Imagen corporativa.....	14
2.1.4 Concertación comunitaria.....	14
2.1.5 Ética pública.	15
2.1.6 Control ciudadano.	15
2.1.7 Cultura de servicio.....	16
2.2 Enfoque legal	16
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	18
3.1 Presentación de resultados	18
3.1.1 Objetivo 1	18
3.1.2 objetivo 2.....	38
3.1.3 Objetivo 3	41
Capítulo 4. Diagnostico final	55

Capítulo 5. Conclusiones.....	57
Capitulo 6. Recomendaciones.....	59
Referencias.....	61
Apéndices.....	63

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz DOFA del área de comunicación de la personería municipal de Aguachica.	6
Tabla 2. Actividades a desarrollar en la personería Municipal de Aguachica, cesar, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.	9
Tabla 3. Matriz de comunicación para la estrategia.....	39

Lista de figuras

Figura 1 . Resultados de la primera encuesta interna.	23
Figura 2. Resultados de la segunda pregunta interna.	23
Figura 3. Resultados de la tercera pregunta interna.	24
Figura 4. Resultados de la cuarta pregunta interna.	24
Figura 5. Resultados de la quinta pregunta de la encuesta interna.	25
Figura 6. Resultados de la sexta pregunta de la encuesta interna.	25
Figura 7. Resultados de la séptima pregunta de la encuesta interna.	26
Figura 8. Resultados de la octava pregunta de la encuesta interna.	26
Figura 9. Resultados de la novena pregunta de la encuesta interna.	27
Figura 10. Resultados de la décima pregunta de la encuesta interna.	27
Figura 11. Resultados de la pregunta once de la encuesta interna.	28
Figura 12. Resultados de la pregunta doce de la encuesta interna.	28
Figura 13. Resultados de la pregunta trece de la encuesta interna.	29
Figura 14. Resultados de la pregunta catorce de la encuesta interna.	29
Figura 15. Resultados de la pregunta quince de la encuesta interna.	30
Figura 16. Resultados de la pregunta diecisiete de la encuesta interna.	30
Figura 17. Resultados de la pregunta dieciocho de la encuesta interna.	31
Figura 19. Socialización de encuestas interna.	31
Figura 20. primera encuesta externa realizada por los colaboradores de la Personería Municipal	32
Figura 21. Resultados de la primera encuesta externa.	35
Figura 22. Resultados de la segunda pregunta de la encuesta externa.	35
Figura 23. Resultados de la tercera encuesta externa.	36
Figura 24. Resultados de la cuarta pregunta externa.	37
Figura 25. Resultados de la quinta pregunta de la encuesta interna.	37
Figura 27. Análisis de resultados externos.	38
Figura 29. Visita en el sector de villa victoria y monte alegre.	44
Figura 30. Taller en colegio Guillermo león valencia jornada mañana.	46
Figura 31. Socialización de proyectos del departamento de salud.	47
Figura 33. Socializando actividad personería contigo.	48

Figura 34. Invitación al sector de villa victoria y monte alegre	48
Figura 36. Celebración día del, Dibujar carita de muñecos a los niños sin disfraz.....	49

Resumen

El presente proyecto fue realizado con el objetivo de diseñar e implementar estrategias de comunicación que se llevaran a cabo con el fin de impactar en las diferentes comunidades, trabajar en el campo para evidenciar las necesidades, problemas y posibles soluciones que suceden detrás de una pared, una fachada de empresa u organización, la cual puede generar conductas no tan agradables para un público de clase media.

La Personería Municipal como entidad pública veedora de los ciudadanos, formada para ayudar a personas que le hayan vulnerado los derechos fundamentales, es importante que la comunidad y municipios se enteren de la existencia y colaboración que pueden brindar la organización a los más necesitados con una protección inherente a los humanos.

Se hicieron varias actividades con diferentes comunidades que mostraron la cara amable ante nosotros, con las que estuvimos conversando y explicando tantas irregularidades y mala información que se rumoraba ante los buenos servicios de la entidad.

Se logró cambiar la recepción de los terceros acerca de la manera con la que se había trabajado en tantos años, pero las actividades y participación en jornadas de clima laboral, amistosas, y externas fueron exitosa al mostrar resultados en poco tiempo, con un agregado de satisfacción personal y emocional que provocaba cada resultado esperado y planeado en la

ejecución de cada actividad que se diseñó e implemento con mucha planificación y ahí están los resultados.

No importa las estadísticas que puedan arrojar la investigación de las actividades realizadas con colegios específicamente estudiantes de décimo grado, víctimas del conflicto, sectores de estrato 1, simplemente con el placer personal y profesional de saber que se ejecutaron cosas positivas e inculcado derechos inherentes a estos grupos que desconocían cuales eran sus protectores y bajo qué condiciones podían reclamar sus derechos fundamentales de la constitución política de Colombia.

Introducción

El presente proyecto presenta el desarrollo de una estrategia de comunicación externa, para el mejoramiento de imagen, posicionamiento, fidelización y reconocimiento de las funciones de una organización como lo es la Personería Municipal de Aguachica, que tiene funciones primordiales para el ser humano en todos los derechos fundamentales, es necesario tener claridad de cada problemática que visita a las instalaciones en busca de garantías y soluciones, es por eso que se requiere que las funciones sean eficientes y veraz.

Los usuarios que llegan buscando de los servicios que presta esta organización siempre van enlazado de la vulneración de los derechos y de los trámites que se necesitan realizar para evitar que las diferentes entidades o personas sigan negando derechos que son inherentes al ser humano. Como por ejemplo el sistema de salud, servicios públicos y servicios de instituciones, entre otras., las que se acaban de mencionar son las más cotidianas. Después de una larga investigación por medio de observación, encuestas y sondeos, determinamos que las personas no conocen cuales son los derechos humanos que les pertenecen al momento de nacer en el país de Colombia, que no son tan populares por diferentes razones que hacen que las entidades públicas y privadas desconozcan sus obligaciones y las personas sus derechos. Por tales razones que se decidió diseñar e implementar actividades que permitieran el conocimiento de los derechos humanos y funciones de la Personería Municipal para mitigar el impacto y desconocimiento que se tiene del mismo, en los habitantes del municipio de Aguachica, concretar una imagen de la personería para que la conozcan todos los habitantes del municipio que desconocen sus funciones y la necesitan por diferentes motivos, mostrar los resultados por los medios de comunicación y los procesos que han llegado a feliz término, que han sido muchos. “Proteger y

salvaguardar los derechos humanos es de todos”. Este lema me gustaría que todos lo conociéramos, lo proyectáramos en comunidades que no tienen las bases de estudios para conocer de leyes, normas y ordenanzas de nuestro país.

Gracias a ello se decidió que se necesitaba contra atacar esos conceptos y diseñar estrategias que llegaran a los diferentes sectores vulnerables del municipio y que conocieran principalmente las funciones de la Personería y lo eficiente que sería para la vida conocer cuáles son los derechos fundamentales nuestros. Personería en tu colegio: fue una de las actividades diseñadas e implementadas que minimizó el desconocimiento de las leyes que protegen a cada uno de los colombianos. Por medio de esta actividad que permitió involucrar a más de 300 estudiantes y familias de la ciudad.

Personería contigo: es una de las actividades que se dirige a los sectores de escasos recursos para la enseñanza de los derechos fundamentales que los protege y las funciones de la personería municipal como máximo órgano defensor de los Derechos Humanos.

Con estas actividades que se realizaron se evidenció el descontento que se tenía de la personería, ya que no era conocida en los sectores y mucho menos se conocía la funcionalidad como defensor del pueblo.

Capítulo 1. Diseño e implementación de estrategias de comunicación externa para el fortalecimiento de imagen de la Personería Municipal de Aguachica, Cesar

1.1 Descripción breve de la empresa

La personería municipal es un órgano que tiene como función vigilar los procesos públicos y asesorar a los ciudadanos que consideren que le han vulnerado los derechos fundamentales. (Alcaldía de Aguachica, 2019)

Este trabajo se hace con base al concepto general de lo que es un Personero Municipal y principalmente en su función como MINISTERIO PÚBLICO. Realmente no existe definición jurídica de lo que es el Personero Municipal, solo se alude a él como “Agente del Ministerio Publico”, “Defensor del Pueblo”, “Veedor Ciudadano”, pero que significa verdaderamente “El Personero”, es quien lleva LA VOZ de la comunidad, quien defiende sus intereses, un órgano de vigilancia encargado de velar por el cumplimiento de la Constitución , Leyes, Ordenanzas , Acuerdos Y Órdenes Superiores en el Municipio y de controlar la conducta de los empleados Municipales. Se puede decir entonces que el Personero Municipal es la personificación del control popular en la administración local encargado de velar por el cumplimiento de las normas legales que garantizan los derechos y responsabilidades de la sociedad y del individuo dentro del marco del Municipio. (Arango Gonzalez, 2011)

La estructura física de la personería es gestionada por la alcaldía municipal e independiente de la misma, ese órgano del ministerio público de la ciudad no tiene un respaldo económico mensual que cubran una base estándar para mantener a la personería del desgaste diario que tiene la imagen física y los servicios prestados, esta entidad tiene procesos diarios que llevan de trabajo y tiempo, el cual es necesario la ubicación fija de colaboradores expertos en los procesos jurídicos, apoyos a la comunidad, seguimientos a los procesos y fomentación de los derechos del ciudadano; es por eso que el personero de Aguachica se ve en la obligación de buscar entidades que apoyen con aportes económicos y convenios para mantener diariamente los servicios brindados.

El personero Andrés Alejandro Alfonso Rodríguez Lozano abogado especializado en derecho público, quien es el gerente del órgano municipal dentro del ministerio público cuenta con dos colaboradores fijos; La Auxiliar administrativa quien maneja la parte contable acompañada también de la secretaria ejecutiva profesional en derecho, estos colaboradores con el personero son las personas que se encuentran registrados como únicos colaboradores de la personería ante el ministerio son los que reciben un pago mensual con sus prestaciones, teniendo la necesidad de no contar con más personal profesional se le hace imposible atender los casos diariamente y mostrar los resultados a tiempo es por eso que se optó para recibir aprendices de la carrera de derecho para que realice funciones administrativas y procesos con el fin de obtener resultados positivos y atentos.

Los funcionarios están orientados a la satisfacción de las necesidades de la comunidad, dentro de los parámetros que establece la Constitución Política y la Ley, con principios de calidad, igualdad, oportunidad y buena fe, es por eso que la Personería Municipal busca de

mecanismos que permitan la participación y concertación comunitaria, la transparencia y la ética pública, son el pilar fundamental de la gestión y el fundamento de confianza pública en el ejercicio de control ciudadano.

1.1.1 Misión de la Personería Municipal de Aguachica. como misión garantizar a la comunidad, como agente del Ministerio Público, defender los Derechos Humanos, actuar como veedor Ciudadano, desarrollar acciones responsables, oportunas y confiables de vigilancia integral frente a la gestión de las entidades municipales sujetas a control ,ejercer control conforme a los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia y la ley, construir una nueva cultura organizacional, fundamentada en el desarrollo del talento humano ,eficiencia ,trabajo en equipo y constante capacitación a sus funcionarios ,profesando acciones administrativas que conlleven al buen desempeño de su dependencia ,preservando fundamentalmente los principios de honestidad ,reserva profesional ,cultura deservicio y autocontrol, logrando así el reconocimiento la credibilidad y el respeto de la comunidad y su activa participación en el ejercicio del control ciudadano. (Alcaldía de Aguachica, 2019)

1.1.2 Visión de la Personería Municipal de Aguachica. será una entidad modelo en el ejercicio de la función pública, generara una cultura de moralidad y transparencia en el manejo de los recursos públicos; fomentara en sus funcionarios el mejoramiento continuo, propiciara la efectiva participación de la comunidad en nuestro municipio y seguirá fomentando el respeto por los derechos a la comunidad. (Alcaldía de Aguachica, 2019)

1.1.3 Objetivos de la Personería Municipal de Aguachica. Asesorar al ciudadano acerca de los instrumentos legales a su alcance para el ejercicio adecuado de sus derechos.

Recibir las quejas, peticiones o reclamos que presentan los ciudadanos una vez interpuestas.

Ayudar aquellas personas que consideran que se les han vulnerado sus derechos y los han obligado a dejar sus pertenencias para con esto salvar sus propias vidas y las de su familia.

1.2 Descripción del organigrama

La personería Municipal de Aguachica se encuentra representada por el abogado Alejandro Rodríguez, especialista de Derecho Penal y tiene como cumplimiento dentro de su cargo:

- Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias.
- Interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
- Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.

El Personero Municipal, tienen a su cargo dos áreas que realizan diferentes trabajos por el mismo objetivo, una de ellas es la secretaria ejecutiva profesional en derecho, la encargada de la atención al público, realizar tutelas, derechos de petición, recursos de reposición y además recibe los oficios de la personería y les hace su respectivo seguimiento. Por otro lado, se encuentra la

Auxiliar administrativa, que maneja la parte contable de la personería, es contadora profesional la cual tiene como función recepcionar las declaraciones de la población víctima.

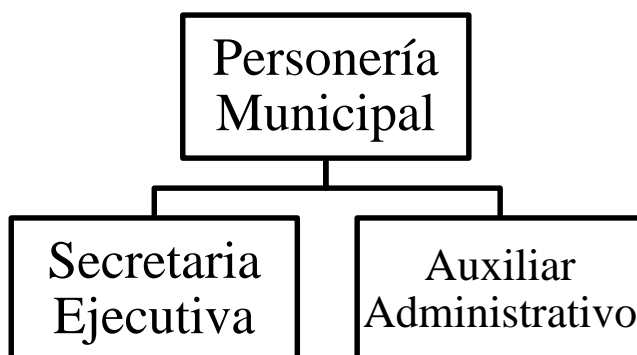


Figura 1. Organigrama de la personería Municipal de Aguachica.
Fuente: Autor del proyecto.

1.3 Descripción de la dependencia asignada

El cumplimiento de la labor de pasantías en la personería Municipal de Aguachica, se realizará en la organización en general ya que el ente municipal solo cuenta con un área administrativa incluyendo el personero que es el profesional en derecho penal, se trabajará en el área de comunicación momentáneamente hasta que el concejo Municipal aprueba el área de comunicación legalmente por primera vez, con el convenio universitario con el estudiante que esté en la etapa final se acordó que realizará la labor de un comunicador social y se crearía el área de comunicación social con recursos asignados por la Personería; computador, escritorio, silla, credencial que identifique y permita el ingreso en diferentes reuniones y trabajos asignados.

Se estable inicialmente que no hay herramientas ni profesional en ese campo para dirigir. Solo recibirá órdenes del personero e implementará las estrategias realizadas por los estudios de

la matriz DOFA dentro de la entidad y se dará inicio aplicando los resultados del análisis que beneficiará la parte comunicacional de la misma.

Para realizar el diagnóstico inicial de la entidad se realizó una entrevista al doctor Alejandro Rodríguez abogado penalista el cual ejerce el cargo de Personero Municipal de Aguachica, Cesar. El cuál aclaro las funciones que se debían realizar a parte del cumplimiento del objetivo general de pasantías. Las funciones asignadas fueron: atención a las víctimas del conflicto armado, asistencia a reuniones que el personero no pueda asistir, realizar comunicados internos y externos que se puedan generar espontáneamente, informar cada actividad realizada por medio de las redes sociales y si es posible medios de comunicación. Esté ejercicio permitió establecer cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la entidad en el cumplimiento de la misión y Objetivos institucionales, como se relaciona en la siguiente matriz DOFA.

1.3.1 Diagnóstico inicial al que fue asignado. Para lograr un diagnostico eficaz se realizó una entrevista al personero Municipal el cual Confirмо las fortalezas, amenazas, debilidades, oportunidades que tiene la organización las de las cuales algunas son evidentes ante cualquier ciudadano.

Tabla 1. *Matriz DOFA del área de comunicación de la personería municipal de Aguachica.*

	Fortalezas	Debilidades
Interno	-Esfuerzo frecuente por prestar un excelente servicio al usuario. -Existencia de canales de comunicación interna	-Mal manejo de la uniformidad para dar a conocer el logo o marca -Falta de comunicación de los diferentes eventos

-Difícil ambiente laboral interno	externos
-Atención al usuario con calidad	-Deficiencia de proyectos, que mejoren la interacción con los usuarios
-Personal dispuesto al aprendizaje	-Ausencia de caja menor, que es reflejada es la escases al recurso humano interno
-control de las funciones	-Falta de capacitaciones al personal interno.
-Empatía con los usuarios	-No existe canales de comunicación

Externo	Oportunidades	Amenazas
	-Tener credibilidad en la comunidad.	-Usuarios malintencionados que manejan la información inadecuada en medios de comunicación
	-cambio de imagen por medio de elección de personero por méritos cada tres años	-Medios de comunicación que no acepten la importancia de la personería
	-Fortalecimiento de la entidad para la paz y reconciliación	-Entorno social difícil
	-Hacer parte de la RED de defensores de los DDHH	-Falta de friabilidad
	-Protección del medio ambiente	-Desconocimiento de los servicios prestados por la entidad
	-Actitud y conocimientos para brindar a la comunidad buenas asesorías para evitar posibles vulneraciones de los derechos fundamentales	-Escasa proyección institucional
		-falta de trabajo al no ser reconocida a nivel local por su buen desempeño.

Fuente: Autor del proyecto.

1.4 Planteamiento del problema

La personería municipal es una entidad comprometida con salvaguardar los derechos fundamentales de la comunidad de Aguachica Cesar.

La entidad presta servicios fundamentales en los seres humanos bajo unas leyes que los ampara, la verdad en la gran población desconocen de la existencia de este órgano y mucho menos saben para qué sirve, cuáles son los beneficios que nos brinda a toda la localidad; Pero lo complicado y difícil es que no cuenta con programas o profesionales idóneos que puedan mitigar esas problemáticas, se evidencian la dificultad inicial, en el momento en el que se empiezan a tener resultados favorables de la organización no se han tenido en cuenta para proyectos, inversiones, y noticias en medios de comunicación que muestre o hablen de la personería, sus funciones, garantías y procesos finalizados. Es ahí donde se crea la necesidad de tener un Área de comunicación que estudie cuáles son las causas y soluciones a desarrollar a través de estrategias, investigaciones y evidencias que muestren la realidad de la situación actual.

Existe la necesidad de desarrollar actividades que ayude a conocer los derechos fundamentales para mitigar la vulneración que ellos, las funciones de la Personería Municipal y las labores que realizan diariamente a través de los diferentes medios de comunicación que tengan cobertura y pueda llegar a los más vulnerables. Uno de los derechos fundamentales que se desconoce y es una necesidad para todas las personas es saber que mediante un derecho de petición el cual tiene como función conocer mediante un documento formal información, tramites de interés particular o general que promoverá a mitigar la vulneración de los mismos.

En el programa del Ministerio público esto se visualiza con propiedad en la manera como se está trabajando, la metodología de apropiación de las competencias ciudadanas, tanto en convivencia y paz como en participación y responsabilidad democrática, en pluralidad, identidad y conocimiento de los derechos que nos amparan.

1.5 Objetivos de las prácticas.

1.5.1 Objetivo general. Diseñar e implementar una estrategia de comunicación para fortalecer la imagen corporativa de la Personería Municipal de Aguachica, Cesar, a través de campañas educativas que permitan mitigar el desconocimiento de los derechos fundamentales.

1.5.2 Objetivos de la pasantía. General. Realizar un diagnóstico que permita medir la percepción que tiene la comunidad frente a los servicios que presta la Personería Municipal de Aguachica, Cesar.

Específicos. Diseñar estrategia de comunicación externa para el fortalecimiento de la imagen de la Personería Municipal de Aguachica, Cesar.

Implementar actividades de las estrategias diseñadas para el fortalecimiento de imagen de la Personería Municipal de Aguachica, Cesar.

1.6 Descripción de las actividades a desarrollar.

Tabla 2. *Actividades a desarrollar en la personería Municipal de Aguachica, cesar, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.*

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento del objetivo específico
	Realizar un diagnóstico que permita medir la percepción que tiene la comunidad frente a los servicios que presta la Personería Municipal de Aguachica, Cesar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar encuesta para medir el clima organizacional. ▪ Realizar encuesta para analizar qué nivel de conocimiento tiene los habitantes de la ciudad de

Diseño e implementación de imagen de la personería Municipal de Aguachica a través de estrategias de comunicación externa.

Diseñar estrategias de comunicación externa para el fortalecimiento de la imagen de la personería municipal de Aguachica

Aguachica, Respectó a la Personería Municipal.

- Tabulación y Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados.

- Definir el público objetivo (colegios, presidente de junta de acción comunal y comunidad en general)
- Diseñar una matriz de comunicación que establezca las actividades y estrategias que mejoren las comunicaciones Externas
- Diseño de estrategia para el fortalecimiento de la imagen de la personería municipal de Aguachica.

- Elaborar estrategia “personería contigo”
- Elaborar estrategias “Personería en tu colegio”
- Elegir medios de comunicación de acuerdo al público (Facebook, radio, televisión)
- Creación de la página de Facebook mostrando los resultados y labores que se realizan diariamente
- Realizar convenio con medios de comunicación para asistir y socializar la labor que se esté realiza en pro de la comunidad en ese momento.
- Registrar contenido audiovisual mostrando el compromiso que tiene la entidad con la sociedad.

Implementación de las actividades de las estrategias diseñadas para el fortalecimiento de imagen de la personería municipal de Aguachica

- Implementar estrategia Personería contigo: es una campaña que se realizara en diferentes sectores de la ciudad de Aguachica, Cesar, por medio de ella se dará a conocer los derechos fundamentales, servicios, misión y visión de la Personería

Municipal.

- Personería en tu colegio: es una actividad que se realizara con los estudiantes de 10 grado de los diferentes colegios para fortalecer el conocimiento de los de derechos fundamentales, valores éticos y la cultura ciudadana.
- Mostrar contenido en la página de Facebook mostrando los resultados y labor, que se realiza la personería.
- Visita a medios de comunicación televisión y radio.
- Ejecución de Actividades imprescindibles.
- Celebración día del niño.
- Fiesta de fin de año.

Fuente: autor del proyecto

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1. Enfoque Conceptual.

2.1.1 Derechos fundamentales. Se considera que para que exista un derecho fundamental, con anterioridad debe existir un derecho humano, por ende, un derecho fundamental es una garantía que brinda la nación a todo individuo que está dentro de su límite territorial, que se ve regido por una carta magna, y que dota de facultades que deben gozar plenamente todo individuo dentro de un territorio nacional, considero que aquí es donde se dice que se encuentra la gran diferencia entre un derecho humano y un derecho fundamental, que se ven reflejadas en un conjunto de prerrogativas.

Los derechos fundamentales se ven reflejados y plasmados dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la cual se establecen las garantías con las que goza el gobernado dentro del territorio nacional, es por esto que se argumenta que los derechos humanos los dará el propio ordenamiento constitucional mexicano, que, a diferencia de los derechos humanos, se establecen por un ordenamiento global.

Según Miguel Carbonell, “los Derechos Fundamentales son Derechos Humanos constitucionalizados”. Coincido plenamente con lo establecido por Carbonell, ya que con antelación a un derecho fundamental debe de existir previamente un derecho humano que se ve normado por un texto constitucional, y será aplicado en un territorio nacional.

Luigi Ferrajoli, sostiene que los derechos fundamentales son “todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a ‘todos’ los seres humanos en cuanto dotados del status de personas, de ciudadanos o de personas con capacidad de obrar”. (Gonzalez Vega, 2018)

2.1.2 Comunicación externa. La comunicación externa es, como su nombre lo indica aquella que la organización establece con los públicos externos, es decir, se trata de la interrelación de los elementos constituyentes del entorno interno, con los que existen en el entorno externo, de manera particular, o de manera general, como la representación de un todo. Según (Hilda Saladrigas, 2006).

El decreto No. 281 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, artículo 687 plantea que la comunicación externa es un proceso fundamental para lograr vínculos con la sociedad, mediante ella se ofrecen las bases para que se conozca la razón fundamental de la empresa u organización superior de dirección y los resultados de su gestión.

(Sánchez M^a Luisa, 2005) considera a la comunicación externa como "el proceso que se establece entre la empresa y el conjunto de la opinión pública, para informar sobre diversos aspectos de la vida empresarial, que podrían afectar o ser de interés para la sociedad e general".

(Bartoli, 1992) entiende la comunicación externa como un proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la empresa u organización empresarial hacia el conjunto de la opinión pública a través de los medios de comunicación social.

Por lo que se puede considerar a la comunicación externa como el proceso en el cual la empresa interrelaciona con actores externos, con el fin de brindar toda la información necesaria a su entorno, y a su vez retroalimentarse de este. Con el objetivo de lograr una mayor eficacia en su gestión. (Zamora, 2017)

2.1.3 Imagen corporativa. Joan Costa define la imagen como “la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto significativo de atributos, capaces de influir en los comportamientos y modificarlos”.

Marion Voragen lo sintetiza como “la imagen depositada, deseada y difundida” por la organización. Para Enrico Cheli es “aquella representación mental – cognitiva, afectiva y valorativa- que los individuos se forman del ente en sí mismo”. (Capriotti, 2012)

2.1.4 Concertación comunitaria. La concertación es mucho más que la mera reacción del Estado a las necesidades culturales de las comunidades y los grupos; es especialmente una política pública que se anticipa, que bajo una estrategia visionaria y de futuro, jalona procesos de cambio, afirma tendencias nuevas y da cabida a expresiones no siempre visibles que revitalizan el dinamismo cultural. La concertación, lejos de restringirse a una operación mecánica de distribución de recursos, es una de las oportunidades que tiene el Estado y la sociedad para percibir las transformaciones que se están dando en el entorno cultural, los trazados de porvenir más interesantes, los grupos y comunidades con una mayor vitalidad y compromiso. (Ministerio de Cultura, 2018)

2.1.5 Ética pública. Cuando se habla de *ética pública* se refiere sencillamente a la *ética aplicada* y puesta en práctica en los asuntos de gobierno. Es la ética aplicada en los servidores públicos, entendiendo por éstos aquéllas personas que ocupan u cargo público ya sea por elección, oposición u otro medio, y que tienen una responsabilidad ante el Estado. Dichas responsabilidades se traducen en actos concretos orientados hacía el interés común y/o de la ciudadanía. La ética pública se refiere entonces a los actos humanos en tanto que son realizados por gobernantes y funcionarios públicos en el cumplimiento del deber. (Oscar, 2016)

La Ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los servidores públicos están orientadas a la satisfacción de la pluralidad de intereses de los miembros de la comunidad política. Es además un poderoso mecanismo de control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el uso del poder público.

2.1.6 Control ciudadano. El Control Ciudadano es una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, crítica, seguimiento, evaluación, deliberación y sanción social, condicionada a la autonomía e independencia de los actores sociales y a los poderes sociales que disponga para producir consecuencias. (Ministerio de las TICS, 2018)

2.1.7 Cultura de servicio. La cultura del servicio se define como la utilización de las mejores estrategias del recurso humano, técnico y tecnológico que permitan una adecuada y creciente relación e integración entre todos los agentes sociales comprometidos: personas, empresas y comunidades. Significa ayudar a otros, interesarse significativamente por los demás y donde todos salgan beneficiados.

El concepto tiene su origen en las áreas comerciales de una compañía y se asocia generalmente como un término relativo a las ventas de una empresa y al servicio al cliente, pero su significado, necesidad y aplicación va mucho más allá que su utilidad comercial para los ingresos de una empresa. Como en todos los ambientes donde el ser humano interactúa con otros, se habla de colaboración para entregar lo mejor que se tiene como persona para ayudar a otros en un ambiente determinado. (Escuela internacional de gestión comercial y liderazgo, 2019)

2.2 Enfoque legal

Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991 “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial...”

Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el objeto de establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos.

Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales en la cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones define pautas para la elaboración de protocolos de atención en los diferentes canales por los cuales se preste servicio a los ciudadanos-clientes

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

La presentación de los resultados obtenidos se registró de acuerdo a los objetivos específicos de la pasantía.

3.1.1 Objetivo 1: realizar un diagnóstico que permita medir la percepción que tiene la comunidad frente a los servicios que presta la Personería Municipal de Aguachica, Cesar.

3.1.1.1 Actividad 1: diseñar encuesta para medir el clima organizacional.

Objetivo: identificar el clima organizacional de los colaboradores de la personería municipal de Aguachica, cesar, abarcando 100% de los funcionarios.

Orientación: debe marcar las opciones que se encuentran en cada pregunta cerrada.

1 ¿Qué tiempo lleva trabajando para la Personería Municipal de Aguachica?

2 En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, aumento de volumen de ruido) ¿Usted considera que es?

Siempre Casi siempre Algunas veces
Casi nunca Nunca

3 ¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?

Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

4 ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?

Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

5 ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

6 Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

7 la relación entre compañeros de trabajo es:

Muy buena Buena Regular
 Mala Muy mala

8 ¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?

Si _____ ¿Cuáles? No _____

9 ¿La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?

Si _____ ¿Cuáles? No _____

10 El nivel de recursos (materiales, equipos, infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es:

Exageradamente buena Excelente Regular
 Mala Muy Mala

11 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

Exageradamente buena Excelente Regular
 Mala Muy Mala

12 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

Muy buena Buena Regular
 Mala Muy mala

13 ¿Su lugar de trabajo es cómodo?

Muy buena Buena Regular
 Mala Muy mala

14 La silla de su puesto de trabajo, ¿es cómoda?

Muy buena Buena Regular
 Mala Muy mala

15 ¿Tiene suficiente luz en su puesto de trabajo?

Muy buena Buena Regular
 Mala Muy mala

16 ¿Sus herramientas de trabajo están en buen estado?

Exageradamente buena Excelente Regular
 Mala Muy Mala

17 ¿Cree que su puesto de trabajo se podría mejorar? Justifique su respuesta.

18 ¿Se han realizado actividades recreacionales que puedan mitigar el estrés que ocasiona las jornadas de trabajo?

Sí _____ ¿Cuántas?

No _____

19 ¿Conoce los valores corporativos dentro del manual de funciones?

Si _____ mencione tres

No _____

20 ¿Conoce los principios básicos de la gestión administrativa de la Personería Municipal de Aguachica?

Si _____ relaciones tres

No _____

21 ¿Tiene conocimiento de la misión de la Personería Municipal?

Si _____ redacta un resumen de dos párrafos

No _____

22 Agradecemos que nos haga llegar algunas sugerencias que no se halla expuesto dentro de la encuesta.

3.1.1.2 actividad 2: realizar encuesta para analizar qué nivel de conocimiento tiene los habitantes de la ciudad de Aguachica, Cesar de la Personería Municipal

Objetivo: analizar qué nivel de conocimiento tienen los habitantes de la ciudad de Aguachica sobre los principios básicos de la administración de la personera municipal.

Marque con una x la respuesta que considera adecuada.

Indicaciones: de acuerdo a su criterio marque con una X una sola respuesta.

1 ¿Conoce cuáles son los principios básicos de la personería Municipal de Aguachica?

SI _____ Tal vez _____ NO _____

2 ¿Considera que la personería Municipal está cumpliendo con sus funciones como defensor del pueblo?

Siempre _____ casi siempre _____ Algunas veces _____ casi nunca _____

Nunca _____

3 ¿considera usted que la personería Municipal realiza actividades para mitigar la vulneración de los derechos humanos?

Siempre _____ casi siempre _____ Algunas veces _____ casi nunca _____

Nunca _____

4 ¿Cree usted que la personería Municipal tiene los suficientes funcionarios públicos para realizar la labor como defensor del pueblo?

Siempre _____ casi siempre _____ Algunas veces _____ casi nunca _____

Nunca _____

5 ¿La Personería Municipal está garantizando la prestación de los servicios públicos para realizar la labor como defensor del pueblo en la ciudad de Aguachica?

Siempre _____ casi siempre _____ Algunas veces _____ casi nunca _____

Nunca _____

3.1.1.3 Actividad 3: Tabulación y análisis de los resultados de los instrumentos aplicados.

Tabulación de encuesta interna

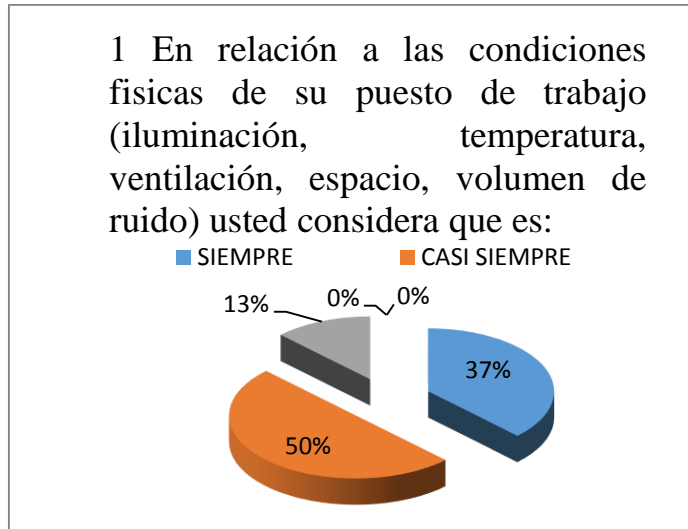


Figura 1 . Resultados de la primera encuesta interna.

Fuente: autor del proyecto.

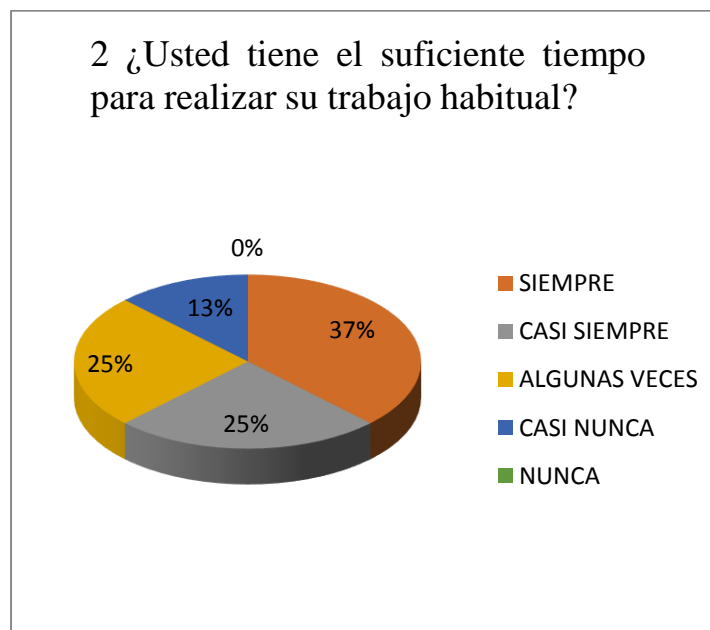


Figura 2. Resultados de la segunda pregunta interna.

Fuente: autor del proyecto.

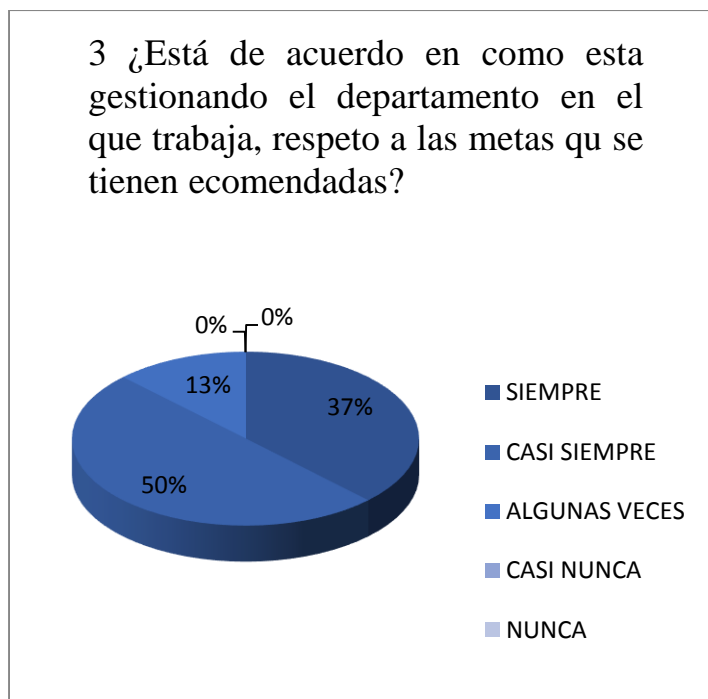


Figura 3. Resultados de la tercera pregunta interna.
Fuente: autor del proyecto.

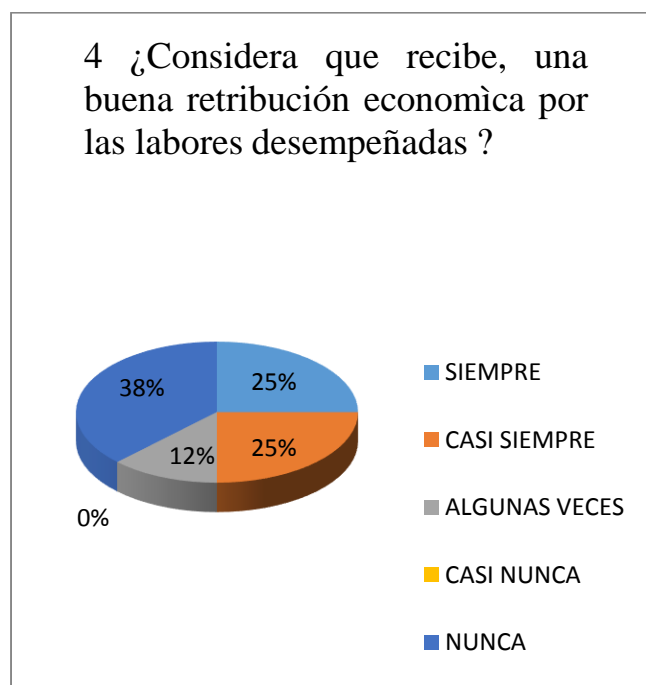


Figura 4. Resultados de la cuarta pregunta interna.
Fuente: autor del trabajo.

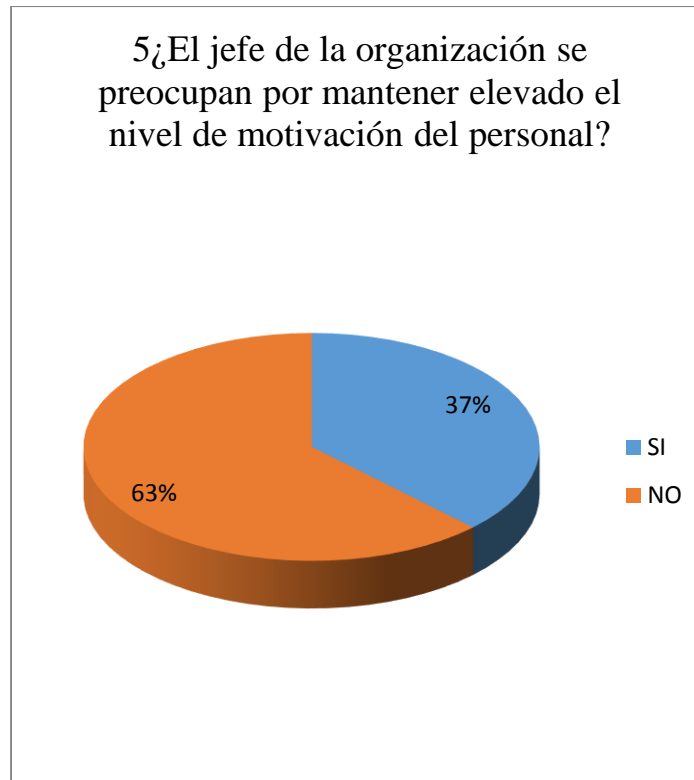


Figura 5. Resultados de la quinta pregunta de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

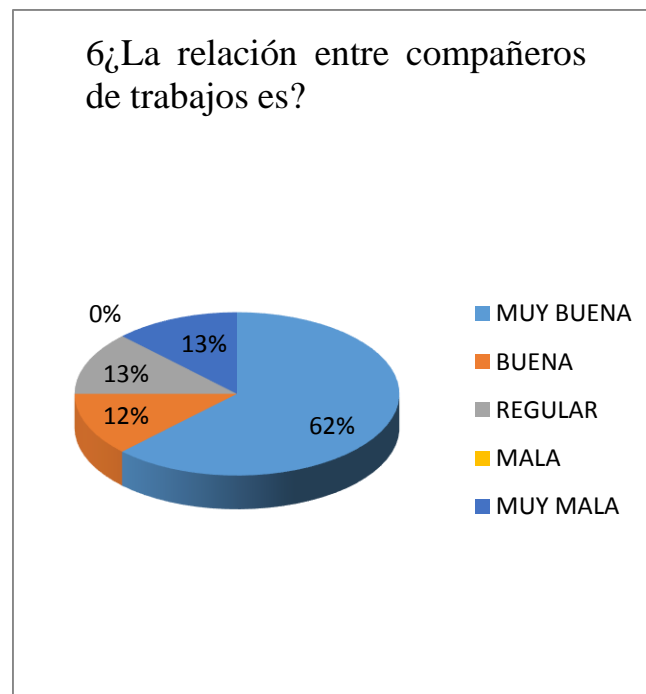


Figura 6. Resultados de la sexta pregunta de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

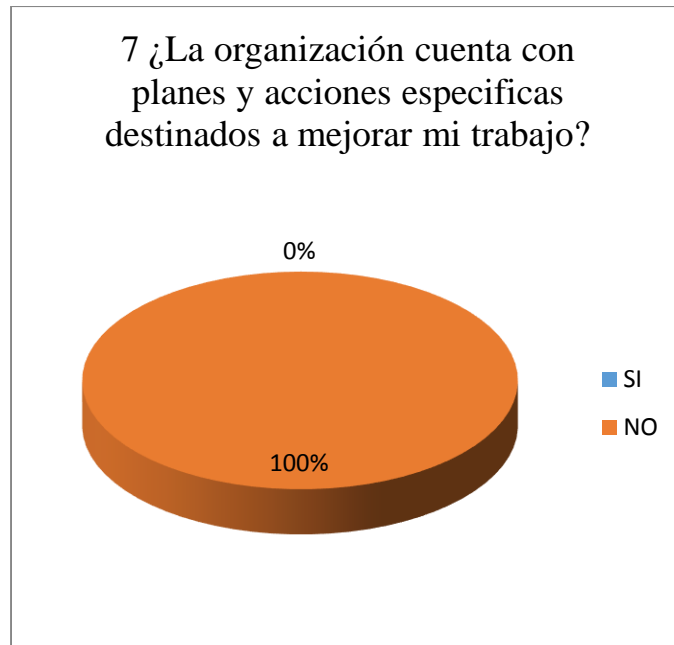


Figura 7. Resultados de la séptima pregunta de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

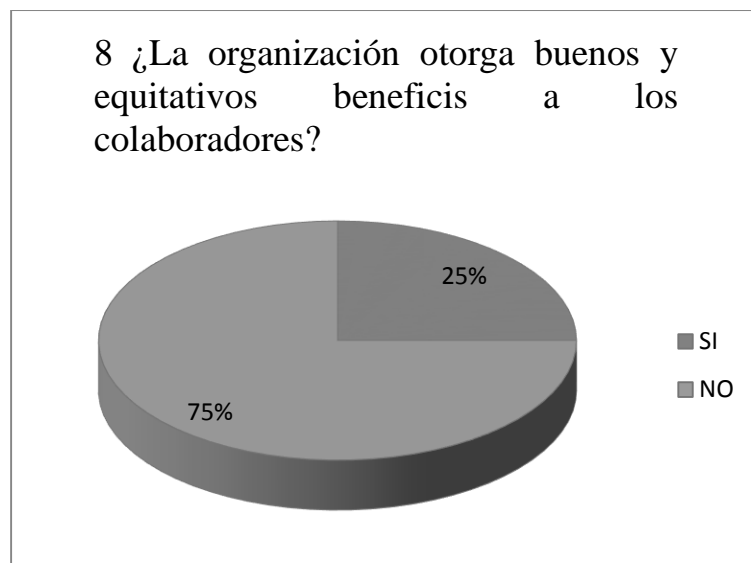


Figura 8. Resultados de la octava pregunta de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.



Figura 9. Resultados de la novena pregunta de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

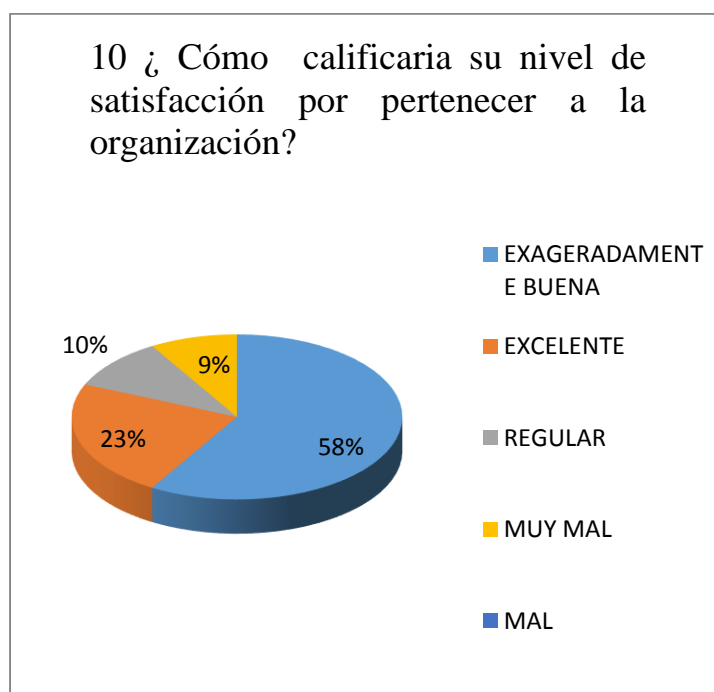


Figura 10. Resultados de la décima pregunta de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.



Figura 11. Resultados de la pregunta once de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

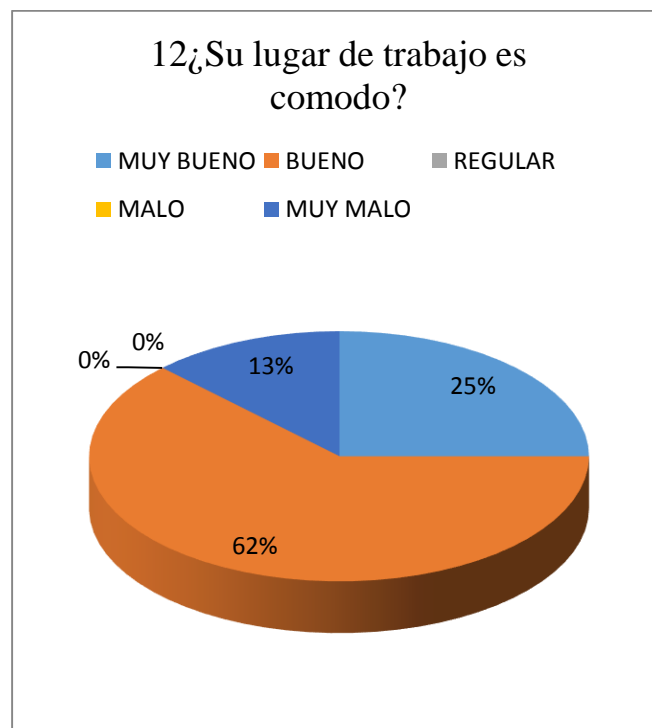


Figura 12. Resultados de la pregunta doce de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

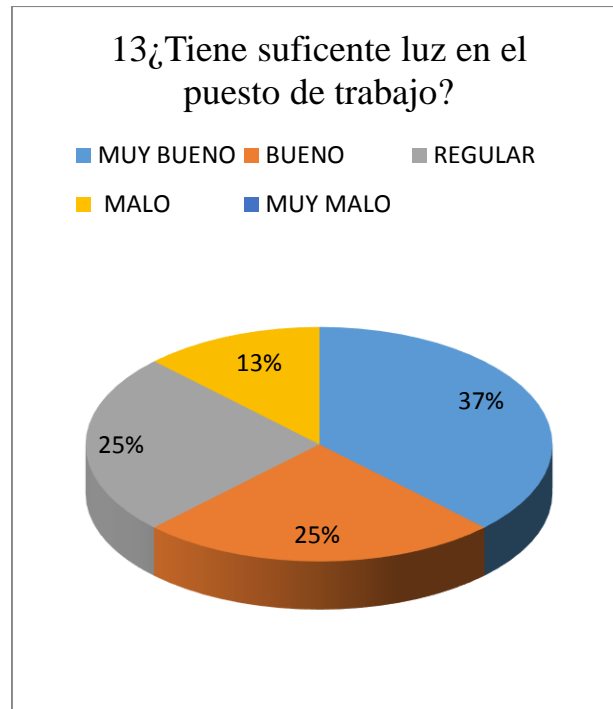


Figura 13. Resultados de la pregunta trece de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

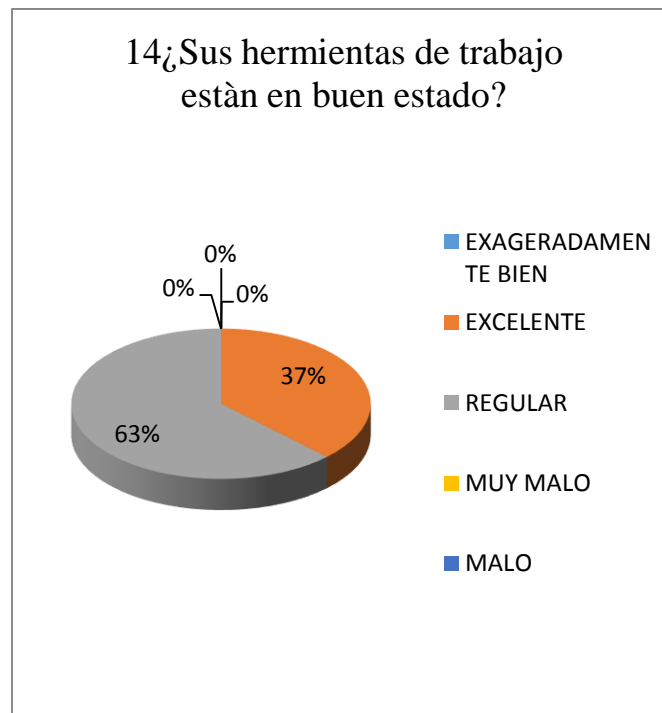


Figura 14. Resultados de la pregunta catorce de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

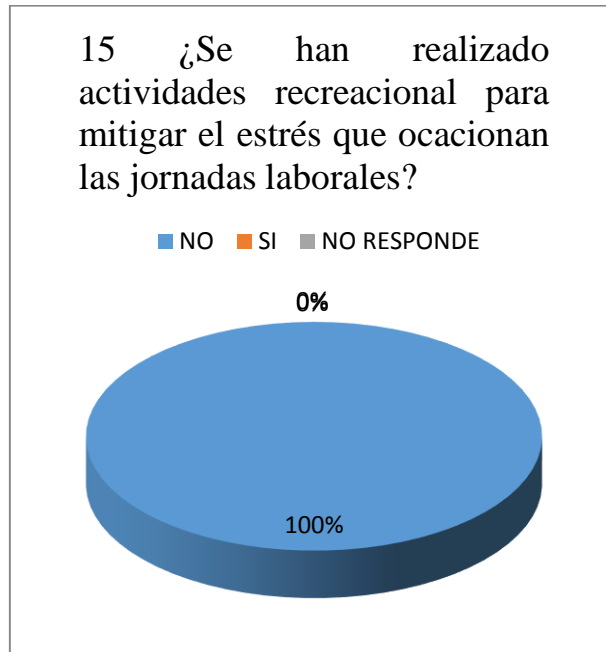


Figura 15. Resultados de la pregunta quince de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

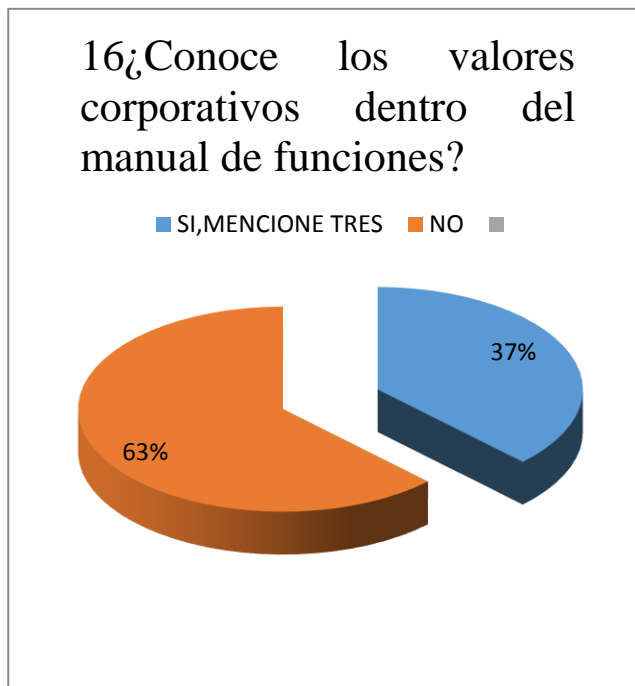


Figura 16. Resultados de la pregunta diecisiete de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.

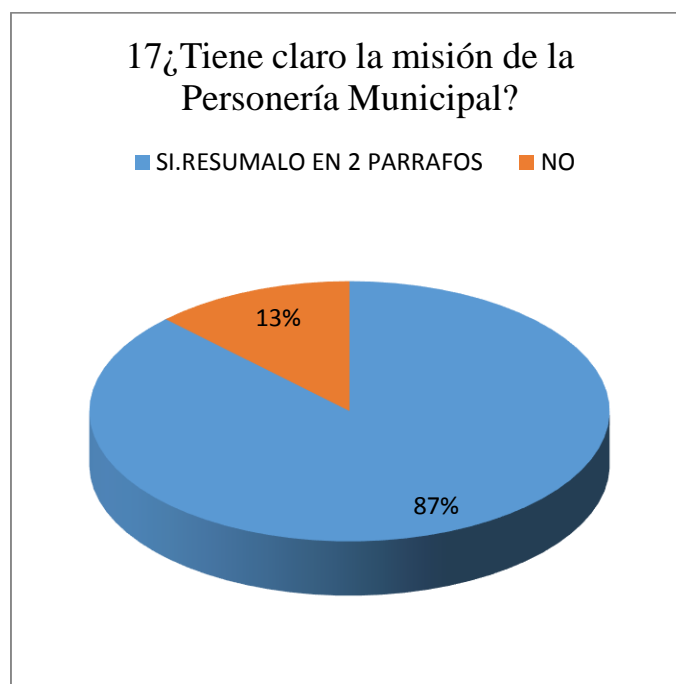



Figura 17. Resultados de la pregunta dieciocho de la encuesta interna.
Fuente: autor del trabajo.



Figura 18. Socialización de encuestas interna
Fuente: Autor del trabajo


PERSONERÍA MUNICIPAL
 de AGUACHICA

Encuesta para colaboradores de la Personería Municipal de Aguachica Cesar
 Esta información es confidencial del área de comunicación. Marque con una X la opción que cree que es la indicada según su criterio.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando para la Personería Municipal de Aguachica?
 Aprox. 1 mes.

2. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruido etc.) usted considera que es:

Siempre <input checked="" type="radio"/>	Casi siempre <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>
Casi nunca <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>	

3. ¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?

Siempre <input type="radio"/>	Casi siempre <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>
Casi nunca <input checked="" type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>	

4. ¿Falta unidad de acuerdo cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?

Siempre <input type="radio"/>	Casi siempre <input checked="" type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>
Casi nunca <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>	

5. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

Siempre <input type="radio"/>	Casi siempre <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>
Casi nunca <input type="radio"/>	Nunca <input checked="" type="radio"/>	

6. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal. \rightarrow P

7. la relación entre compañeros de trabajo es:

Muy buena <input type="radio"/>	Buena <input type="radio"/>	Regular <input checked="" type="radio"/>
---------------------------------	-----------------------------	--

Figura 19. primera encuesta externa realizada por los colaboradores de la Personería Municipal
 Fuente: Autor del trabajo

Análisis de encuesta interna.

Cuando se logró tener un poco de confianza con los colaboradores en una jornada didáctica en presencia del Personero aplicamos una encuesta que lograra evidenciar el conocimiento del colaborar hacia la entidad, el bienestar individual y grupal, para todos los colaboradores que en ese momento laboraban para la Personería. Después de unos minutos de silencio percibí que algunos sentían temor de colocar o marcar en el papel y que el jefe notara su inconformidad con su puesto de trabajo o labor que realizaba en ese momento. Por eso puedo decir que preguntas que eran obvias y que cualquier persona que entrara a las instalaciones podía sentirse incomodo, pero no fueron evidenciadas en la encuesta ya que ellas arrojaron resultados inesperados, se logró

abrir un conversatorio en el cual ninguno pudo aportar más que una red social, reuniones y fotografías, es por eso que decidí compartir los temas que me alegraban y que quizás a ellos también los motivara. En ese día se dieron a conocer temas como; celebración del mes del amor y la amistad, celebración día de los niños, asistencia a sectores vulnerables, talleres a colegios del Municipio y la fiesta de final de año, con las familias víctimas del conflicto armado y vulnerables de nuestra región. En ese Conversatorio en el cuál se permitía que cada área aportara ideas que tuviera un impacto que beneficiara a los usuarios, lamentablemente ninguno logro hacer un aporte en ese momento, me pregunto ¿será por la presencia del jefe? O ¿miedo a equivocarse y ser juzgado por los compañeros de trabajo? ¿Falta de confianza individualmente? Fueron muchas dudas que me causaron esas personas, que era muy evidente que no era de su agrado realizar las actividades fuera de su oficina o de su horario de trabajo,

Se logró evidenciar que el Personal interno estaba dividido en dos y que los únicos que están incomodando y perjudicados era a las personas que venían en busca de servicios que no podían ser solucionados inmediatamente por la inhabilidad de comunicación que existía entre ellos, la falta de comunicación y respeto que existía entre ellos mismo era evidenciada por los mismo usurarios, es ahí donde el área de comunicaciones realizará su primer trabajo eficiente al interactuar y diseñar actividades que fueran más allá de lo laboral e involucrar al colaborar de las dinámicas que se iban a realizar diariamente y eficientemente iniciando con un “Buenos días, buenas tardes, por favor, gracias muy amable, buenas noches, que tengan buen fin de semana” estas frases durante los primero 15 días no se lograron escuchar por parte del personero que era el ejemplo de los funcionarios, ahora pensemos que reclamos se podía realizar a ellos mismos si no tenían una persona que los motivara constantemente. No fue fácil pero se empezó con tres personas y los siguientes empezaron a motivarse mecánicamente pero terminando haciéndolo

honestamente y con una sonrisa abordo. El problema del clima organizacional estaba por finalizar, pero se debía de mantener y seguir adquiriéramos el valor de respeto mutuamente y constantemente.

Realizar un diagnóstico que permita medir la percepción que tiene la comunidad frente a los servicios que presta la Personería Municipal de Aguachica, Cesar.

Cuando se logró tener un poco de confianza con los colaboradores en una jornada didáctica en presencia del Personero aplicamos una encuesta que lograra evidenciar el conocimiento del colaborador hacia la entidad, el bienestar individual y grupal, para todos los colaboradores que en ese momento laboraban para la Personería. Después de unos minutos de silencio percibí que algunos sentían temor de colocar o marcar en el papel y que el jefe notara su inconformidad con su puesto de trabajo o labor que realizaba en ese momento. Por eso puedo decir que preguntas que eran obvias y que cualquier persona que entrara a las instalaciones podía sentirse incomodo, pero no fueron evidenciadas en la encuesta ya que ellas arrojaron resultados inesperados, se logró abrir un conversatorio en el cual ninguno pudo aportar más que no fuera una red social, reuniones y fotografías, es por eso que decidí compartir los temas que me alegraban y que quizás a ellos también los motivara. En ese día se dieron a conocer temas como; celebración del mes del amor y la amistad, celebración día de los niños, asistencia a sectores vulnerables, talleres a colegios del Municipio y la fiesta de final de año las familias víctimas del conflicto armado y vulnerables de nuestra región. En ese Conversatorio en el cuál se permitía que cada área aportara ideas que tuviera un impacto que beneficiara a los usuarios, pero ninguno logro hacer una observación en ese momento, me pregunto ¿será por la presencia del jefe? O ¿miedo a equivocarse y ser juzgado por los compañeros de trabajo? ¿Falta de confianza individualmente?

Fueron muchas dudas que me causaron esas personas, que era muy evidente que no era de su agrado realizar las actividades fuera de su oficina o de su horario de trabajo.

Tabulación de encuesta externa.

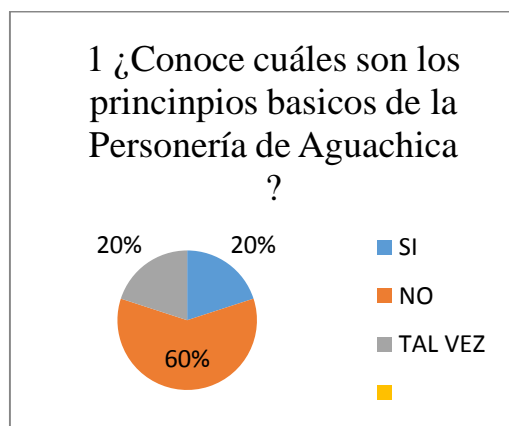


Figura 20. Resultados de la primera encuesta externa.

Fuente: autor del trabajo.

Los ciudadanos del Municipio hacen énfasis de los desconocimientos que se pronuncian de las funciones de esta entidad, y aseguran que hacen falta canales de comunicación y compromiso con el casco urbano y rural.

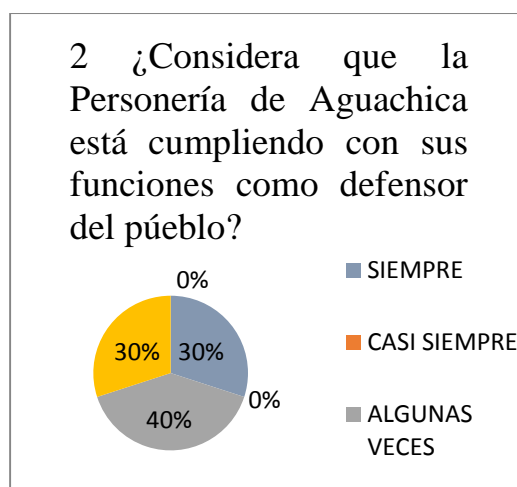


Figura 21. Resultados de la segunda pregunta de la encuesta externa

Fuente: autor del trabajo.

Los resultados son evidentes que la comunidad considera un bajo rendimiento hacia la administración, inadecuado manejo que se le está dando a la Personería Municipal, ya que las respuestas de 60% equivalen a la desconformidad que tienen con el manejo de las funciones, 40% no se sienten seguros al ser sinceros con estos tipos de preguntas.

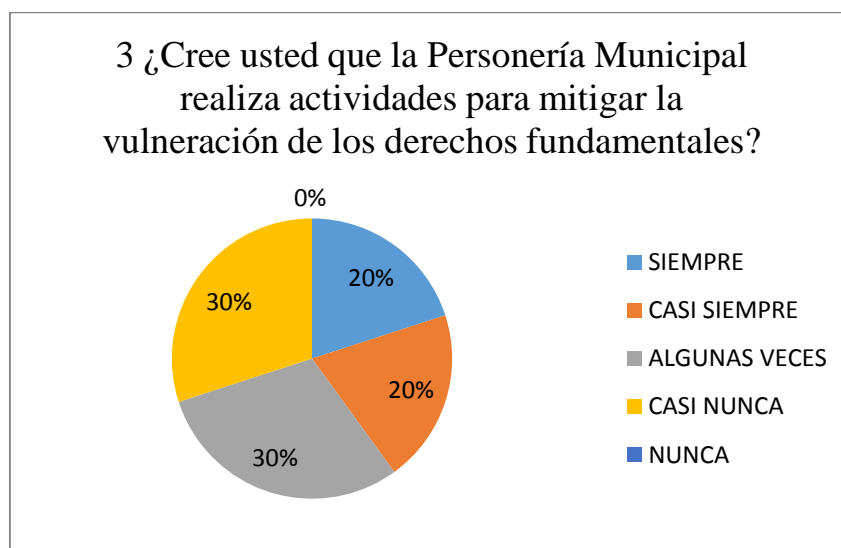


Figura 22. Resultados de la tercera encuesta externa.
Fuente: autor del trabajo.

Es evidente que no existe permanencia en proyectos dirigidos a la comunidad con el fin de minimizar la vulneración de cada uno de los derechos que protege a los más desamparados, no se ha mostrado a la ciudadanía los resultados de las actividades que se apoyaron con las diferentes dependencias con este mismo objetivo.

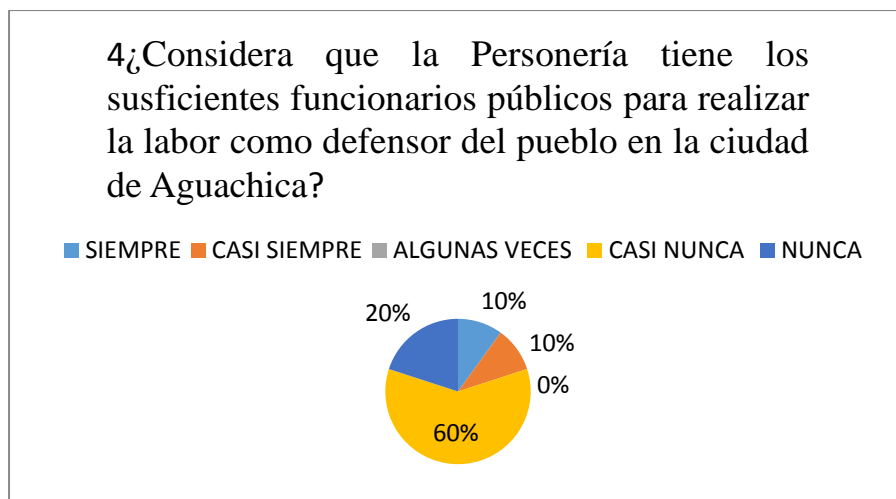


Figura 23. Resultados de la cuarta pregunta externa.

Fuente: autor del trabajo.

La población 10% que respondió que era suficiente es evidente que desconoce de las funciones que realiza cada dependencia para el funcionamiento de la personería municipal, ya que el 90% fue destacado haciendo mención a la

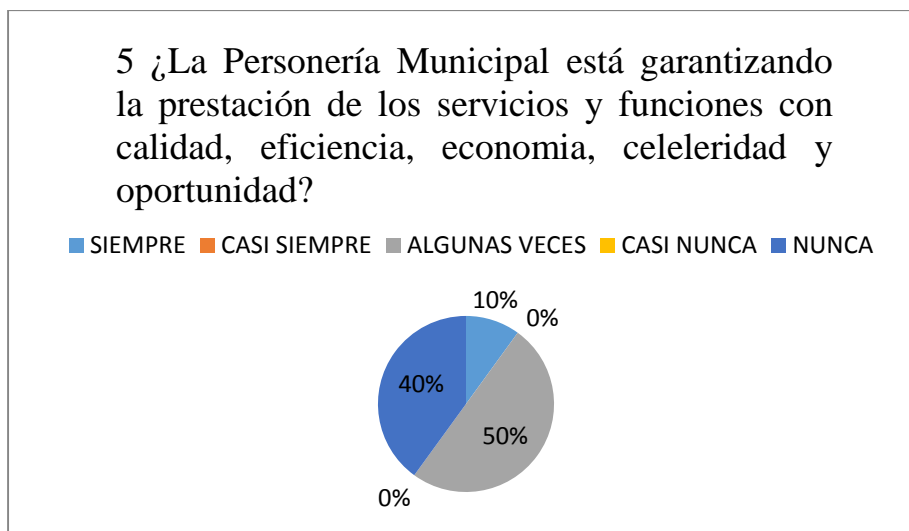


Figura 24. Resultados de la quinta pregunta de la encuesta interna.

Fuente: autor del trabajo.

Esta pregunta se realizó con el objetivo de conocer las condiciones y oportunidades que brinda La organización frente a las funciones que presta, obteniendo resultados inestables a la hora de Ofrecer sus servicios a la comunidad.

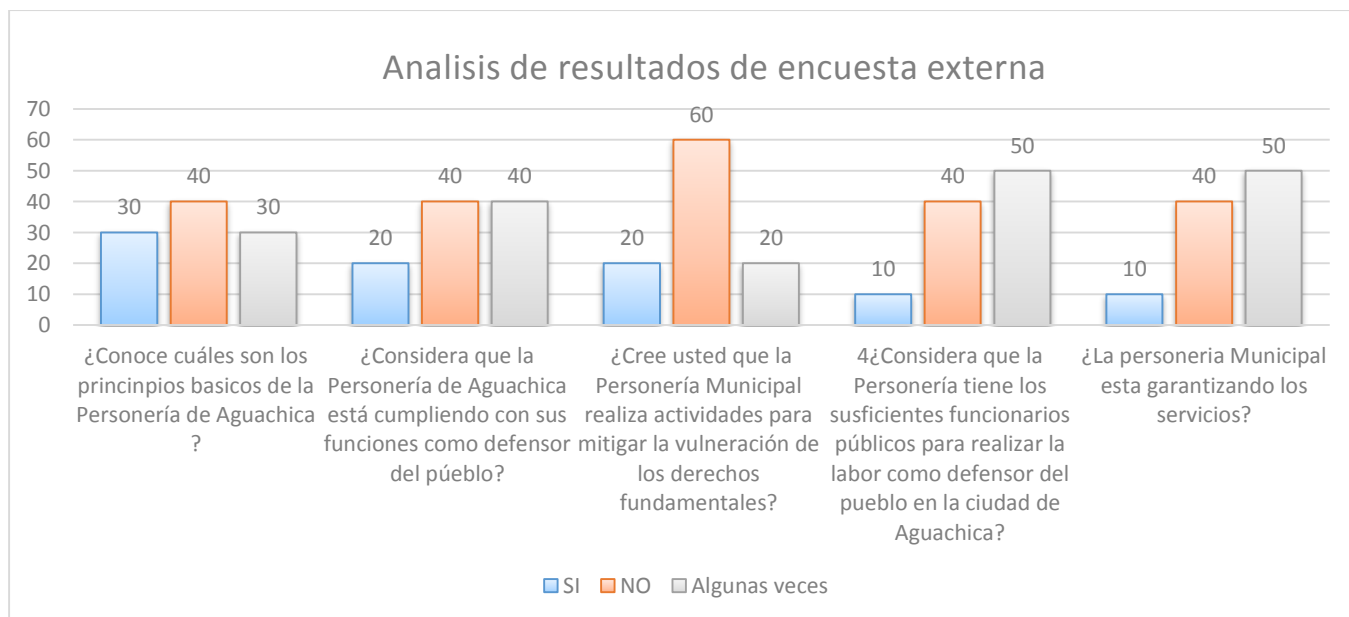


Figura 25. Análisis de resultados externos.
Fuentes. Autor del proyecto.

3.1.2 objetivo 2. Diseño de estrategias de comunicación externa para el fortalecimiento de la imagen de la personería municipal de Aguachica.

3.1.2.1. actividad 1: Diseño de estrategias de comunicación para el fortalecimiento de imagen de la personería municipal de Aguachica, Definir el público, objetivo (colegios, presidente de junta de acción comunal y comunidad en general)

Para definir los lineamientos y actividades a desarrollar, fue necesario establecer una matriz de comunicación que permitiera ordenarlas acorde al público, la frecuencia y su objetivo de realización, plasmada de la siguiente manera.

Actividad 2. Elaborar una matriz de comunicaciones que permita posicionar y desarrollar actividades que fortalezcan la imagen de la personería Municipal.

Tabla 3. *Matriz de comunicación para la estrategia*

Nota: La tabla refleja las actividades, canales, y demás ítem que direccionaron la estrategia de comunicación

Eje temático	Actividad	Objetivo	Público	Canal/ medio	Frecuencia	Responsable	Indicador
-Actividad clima organizacional	-celebración de cumpleaños	-construir valores entre los colaboradores para generar compañerismo	-funcionarios de la Personería Municipal	-Redes sociales -Elementos de cumpleaños	-Cada fecha especial	-Autor del proyecto	-Fotografías -Publicación en redes sociales, página de Facebook.
	-taller de integración y puntualidad	-Mitigar la irresponsabilidad En la Puntualidad	-Funcionarios de la Personería	-cartelera Informativas	-una vez por semestre	-Autor del proyecto	-fotografías
	-Celebración día del amor y la amistad	-Integrar el grupo organizacional	Funcionarios de la personería	-Grupo whatsapp -Cena grupal	-Una vez por año	-Autor del proyecto	-fotografías
Actividades periodísticas	-Cubrimiento periodístico de eventos, comités, visitas y reuniones con diferentes entidades.	-Visibilizar los eventos y actividades realizadas desde la Personería Municipal para Dar a conocer al Público Externo.	-Medios de comunicación	-Emisora regional - boletín informativo, página de Facebook	-Cada vez que se presente un evento o visita.	-Autor del proyecto	-Fotografías
	-Visita a medio de comunicación	-Socializar los eventos y actividades realizadas desde la Personería Municipal para Dar a conocer al Municipio	-Audiencia de la Emisora regional Buturama stereo	-Boletín informativo	-Una vez por semana	-Autor del proyecto	- Fotografías
-Actividad externa:	-Visita a colegios socializando	-Presentar y Socialización estrategia de	-Rector, coordinador, docentes.	-carta de solicitud/ conversatorio	-Semanal	-Autor del proyecto	-Correo electrónico

Personería en tu colegio	la estrategia a realiza -Visita al comercio	comunicación “ personería en tu colegio” -Socializar la activada para promover la gestión y obtener refrigerios, recursos necesarios para los talleres	-Dueños de establecimientos comerciales	-carta de solicitud, y socialización de la importancia de la actividad	-Semanal	-Autor del proyecto	-fotografías -Redes sociales -Emisora
	-Taller de aprendizaje, mediante actividad didácticas y conversatorios	- transmitir conocimiento para mitigar la vulneración y desconocimiento de las funciones de la personería en especial la importancia de saber que es un derecho de petición a los sectores más	-300 Estudiantes de 10 grado de las instituciones educativas públicas del municipio de Aguachica.	-Diapositivas	-Cada vez que aprueben la solicitud	-Autor del proyecto	-Página de Facebook -Emisora
	-Convocatoria de presidentes de junta, de cada sector a impactar	vulnerables de la ciudad de Aguachica. -Exponer los beneficios que puede adquirir el sector con la participación en la actividad próxima a desarrollar	-Presidentes de junta de cada sector	-Conversatorio	-Una vez por mes	-Autor del proyecto	-Página de Facebook
-Actividad externa en sectores de la ciudad “Personería contigo”	-Socialización en diferentes sectores vulnerables de la ciudad	- Socializar las funciones, misión, visión de la personería Municipal de Aguachica, los derechos fundamentales de la constitución	-asistentes a la activada (niños, adultos, ancianos)	-Conversatorio	-Una vez por mes	-Personero Municipal -Autor del proyecto	-Página de Facebook. -Emisora
			-Padres de		-Una vez	-Autor del proyecto	

-Celebraciones de eventos sociales	-Celebración día del niño	política de Colombia.	familia y niños	-Carpa, dulces y calabazas	al año	-colaboradores de la Personería Municipal	-Página de Facebook
	-celebración navideña	-Brinda una jornada recreativa a los niños del Municipio. -Celebrar la navidad mediante un evento público a las familias del Municipio	-Familias, en especial niños víctimas del conflicto armado -	-Tarima, sonido, agrupaciones y regalos	-Una vez al año	-Autor del proyecto -Personero Municipal -Gerencia Buturama stereo	-Canal de televisión -Radio

3.1.3 Objetivo 3: Implementación de las actividades de las estrategias diseñadas para el fortalecimiento de imagen de la personería municipal de Aguachica.

Actividad 1. Personería contigo.

Fue una campaña que se realizó en diferentes sectores de la ciudad, en la cual se daban a conocer los derechos fundamentales en especial el derecho de petición, servicios, misión y visión de la Personería Municipal.

Objetivo específico: transmitir conocimiento para mitigar la vulneración y desconocimiento de las funciones de la personería en los sectores más vulnerables de la ciudad de Aguachica.

Público: adultos, jóvenes y niños de diferentes edades pertenecientes de los diferentes sectores: villa victoria, monte alegre, cordillera, nuevo horizonte, villa sol.

Invitados: los representantes de cada área serían un apoyo importante ya que conocen la entidad y cuentan con la capacidad de explicar la labor que tiene la Personería Municipal (Administrativos, contables, abogados).

Temática. Durante la jornada se socializó las funciones, misión, visión, de la personería Municipal y un diálogo que identifique derechos fundamentales especialmente el derecho de petición., realizando actividad incentivadas por obsequios que se gestionaron con una empresa llamada “Gran tierra energy” la cual hizo un aporte de 150 kit de limpieza vocal, los cuales se fueron entregado en las actividades con las familias de Aguachica, dando por bien recibido a las personas que participaban y acertaban preguntas que se le realizó al público de acuerdo a los temas que se estaban exponiendo.

Explicación: La actividad personería contigo es una estrategia que fue dirigida a los sectores más vulnerables del municipio de Aguachica, Cesar. Con el objetivo de educar y culturalizar a los aguachiquenses, de igual manera dar a conocer la importancia del derecho de petición, como funcionan y como se realiza el trámite de acuerdo a la necesidad momentánea, de la misma forma dar a conocer cuáles son los derechos fundamentales, conocer las funciones de la personería municipal y como funciona cada área del organismo.

Por medio de una encuesta no probabilística aleatoria simple, determinamos que la comunidad no conoce la misión, visión y funciones de la personería Municipal como un organismo público veedor del ciudadano. Es por eso que decidimos implementar una actividad

que facilitara el conocimiento de estas deficiencias que se están presentando en los morrocayeros de los diferentes sectores.

Se escogió aleatoriamente los sectores a influenciar que cumplieran con la característica de (escasos recursos), convocando a los presidentes de juntas de los sectores más vulnerables que tiene prioridad por su corto conocimiento, para poder socializar los temas, beneficios y metas que se tiene con esta actividad. Es importante que los líderes de las comunidades que visitaremos tengan en cuenta los grandes beneficios que tendrán las personas asistentes a las actividades que por intermedio de esta información se educaran y podrán conocer más sobre los Derecho fundamentales.

Se buscaban a los líderes para que hagan parte de esta convocatoria e informen, ya que se conoce que los presidentes de juntas son la voz de los sectores del municipio.

En esa jornada se presentó las funciones de cada área, dividiendo las labores para que los usuarios puedan acercarse y recibir la atención necesaria que este dentro de las funciones establecidas; el área ejecutiva que es más jurídico, fue la encargada de atender y explicar cómo se debe de realizar los debidos procesos de petición, tutelas, desacatos y demás funciones administrativa que tenga la personería. El personal auxiliar administrativo tuvo como labor llevar los procesos contables y atender a la población víctima del conflicto armado y toma de declaraciones correspondientes por orden de llegada, es por eso que en ese día tomamos declaraciones a las personas que lo estén necesitando sin necesidad de trasladarse hasta la sede principal de Aguachica, gracias a los suvenir que fueron donados por diferentes empresa, a través de los detalles que nos ayudan a incentivar a la comunidad para participar y aprender.



Figura 26. Visita en el sector de villa victoria y monte alegre
Fuente: autor del trabajo

Actividad 2. Personería en tu colegio: es una actividad que se realizarían con los estudiantes de 10 grado de los diferentes colegios para fortalecer el conocimiento de los de derechos fundamentales, valores éticos y la cultura ciudadana.

Personería en tu colegio. fue una actividad diseñada para los estudiantes de décimo grado de las diferentes instituciones educativas de la ciudad, que permitan el espacio requerido por la Personería Municipal para la realización del taller.

Objetivo general: promover las funciones, misión, visión de la personería Municipal de Aguachica, y los derechos fundamentales de la constitución política de Colombia, particularmente el derecho de realizar peticiones.

Objetivos específicos:

De forma didáctica con diapositivas se explicaron las funciones administrativas de la personería

Con ejemplos se les dio a conocer cada derecho fundamental de Colombia, resaltando que se puede solicitar ante cualquier vulneración dentro de la constitución.

Se realizaron talleres de dramatización con los derechos fundamentales que elijan de acuerdo al conocimiento adquirido en la jornada.

Dimos a conocer valores y principios para ser un buen ciudadano.

Por finalizar se ejecutó un taller en papel bon con el objetivo que ellos expresaran el agrado y lo aprendido en la jornada

Planteamiento del problema: Por falta de educación las personas son víctimas de la vulneración de los derechos fundamentales bien sea las diferentes entidades públicas o personas naturales que no son conscientes de las violaciones que están realizando al no ser conocedores de los artículos de la constitución y la falta grave ante organismo de seguridad de leyes que pueden quebrantar.

Población: Se eligió cuatro grados de 10 de dos colegios en las dos jornadas con una meta de 300 estudiantes, impactando más de 350 estudiantes, con un objetivo más profundo que ellos socializaran con su núcleo familiar la importancia de la actividad en la que estuvieron participando.

Justificación: con el fin de dar a conocer a los estudiantes las faltas graves que ellos y terceros cometen por el desconocimiento de los artículos de los derechos fundamentales la

importancia de interactuar con un miembro del núcleo familiar para promover y explicar la forma de realizar peticiones y los beneficios impuestos, esos estudiantes tendrán como objetivo en su próximo año ser líderes de los que no tienen voz y elegir un buen Personero, manifestarse cuando sientan que le han vulnerado algún derecho. Por medio de los estudiantes se quiere que ellos puedan transmitir y resumir el taller realizado con las personas que conviven (mamá, papá, hermanos, tíos, primos, etc...) para que ellos también conozcan un poco de la importancia de las leyes que protegen a los seres humanos, las funciones del Personero y Personería Municipal de Aguachica.

En esas jornadas se les dio la participación en el taller que tiene como protocolo la presentación de la misión, visión, funciones administrativas, derechos fundamentales, valores y principios éticos para la fomentación de ser un buen ciudadano, recibiendo los estudiantes de una manera satisfactoria el aprendizaje en cada jornada educativa



Figura 27. Taller en colegio Guillermo León Valencia jornada mañana
Fuente: autor del proyecto

Las evidencias de los demás colegios se encuentran en el apéndice.

Actividad 3. Mostrar contenido en la página de Facebook mostrando los resultados y labor, que se realiza en la personería Municipal de Aguachica.

De acuerdo a los índices que aparecen en la página de Facebook, durante el semestre más de 2.000 personas, conocieron los resultados realizados en este periodo de la organización, la evolución se puede observar con cada una de las publicaciones que se realizaban día por medio o de acuerdo a las necesidades en el momento.



Figura 28. Socialización de proyectos del departamento de salud
Fuente. Autor del proyecto.

Actividad 4. Visita a medios de comunicación televisión y radio.

Gracias a las alianzas que se realizaron con la emisora buturama estéreo se logró que conocieran a la entidad, Gracias a las actividades que realizaba se puedo lograr que nos brindaran espacios cada vez fuera solicitado para informar una noticia o evento de interés en

general, ya que la organización no cuenta con recursos económicos para hacer algún tipo de contrato con un medio de comunicación.



Figura 29. Socializando actividad personería contigo.
Fuente. Autor del proyecto.



Figura 30. Invitación al sector de villa victoria y monte alegre
Fuente. Autor del trabajo

Actividad 4. Actividades lúdicas en celebración a fechas especiales

Celebración día del niño, 31 de octubre. Por primera vez la Personería Municipal de Aguachica hizo parte de una jornada recreacional, fuimos los protagonistas con los niños del municipio, con esfuerzo y sin recursos se logró hacer una actividad durante toda la tarde de ese

31 de octubre: se tomó la iniciativa que los colaboradores se disfrazaran de minnie mouse, ya que los colaboradores que iban a estar en esa actividad solo eran del género femenino, lo más factible fue que cada compañero comprara su vestuario, porque que la personería no cuenta con recursos para ninguna clase de actividades, se logró el objetivo de poder brindar sonrisas a los niños que llegaran al parque central, de manera muy sencilla se decoró la carpa de la Personería alusiva a Halloween, entregando dulces, calabazas y con una fila significativa que conducía a pintarse caritas y dibujos alusivos a esa fecha totalmente gratis, llamando la atención de los padres de familias que se sorprendía al saber que eran funcionarios de la Personería quienes estaba realizando esas manualidades que no eran perfectas pero que se estaba reflejando en las sonrisas.

De cada niño. Ese día fue satisfactorio notar las expresiones de las funcionarias que nunca había Participado en un evento fuera de la oficina beneficiando a la población que diariamente se atiende en las instalaciones. Fue un día del niño agradable, sin la presencia o esperar ejemplos del personero logramos celebrar el Día de los niños con todas las familias de los diferentes sectores aledaños.



Figura 31. Celebración día del, Dibujar carita de muñecos a los niños sin disfraz
Fuente. Autor del trabajo

Actividad 5. Evento navideño

Plan de trabajo, de la fiesta de final de año por parte de la Personería Municipal de Aguachica en alianza con la emisora Buturama Stereo.

El mes de Diciembre es una temporada esperada por los niños y padres en todo el mundo, en Colombia se vive las tradiciones de festejar en familia entregando regalos a media noche a los niños que aún creen de la existencia del niño Dios o de Papá Noel, por medio de encuestas y declaraciones tenemos en cuenta que hay diversas familias de escasos recursos que no tienen la facilidad de poder llevar esa satisfacción a los pequeños que siempre están en la espera durante todo un año, para una Navidad llena de regalos y alegría; es por eso que no podemos dejar pasar por alto la dificultad que se está presentando Colombia con las personas víctimas del conflicto armado que se encuentran en todo el país especialmente las que están en nuestro Municipio. Por tal motivo la personería Municipal de Aguachica decidió realizar una actividad en alianza con la emisora Buturama estéreo, el comercio de la ciudad y empresas que se encuentran a nuestro alrededor, implementando una jornada de recreación que generaron sonrisas a los niños de estratos 0 y 1, los cuales son más vulnerable, en acompañamientos con Las familias víctimas del conflicto armado que han sufrido la violencia de nuestro país. La actividad se realizó el 23 de Diciembre del 2019 en el parque san roque, se hizo en ese lugar porque se considera un punto estratégico para que las personas puedan llegar fácilmente desde el lugar donde se encuentren a partir de las 3:00 p.m estuvimos esperando a los invitados.

A través de la jornada entregamos regalos donados por parte de las empresas y comercio, sin desmeritar el acompañamiento de los padres de familia; es por eso que se realizaron sorteo que beneficiaron a algunos adultos con bonos y regalos que fueron donados por nuestros

patrocinadores. A Continuación, daré a conocer los lineamientos de la actividad Internamente a través de visitas y un documento formal que se le entrego a los dueños del comercio que quisieron participar en este evento social sin ánimo de lucro, que beneficie a los más necesitados de nuestro municipio. Se extendió la invitación a todas las personas que quisieron participar en este proyecto con el apoyo de medio de comunicaciones de la ciudad, el cual se dio sin beneficio económico. Los patrocinadores que apoyaron la organización de la actividad, con tarima, sonido, agua, carpa, regalos y las donaciones de un presupuesto más de 200.000 se les hizo publicidad en el evento, en la trasmisión del en vivo de ese día ya que sería trasmitido por Buturama stereo y dos semanas antes del acontecimiento; se estuvo agradeciendo por el apoyo, hablando de las funciones o servicios del patrocinador oficial.

Los patrocinadores minoritarios les dimos un nombramiento el día del evento y una semana previa estuvimos mencionando en la emisora, la razón social de la empresa o local. Las familias primordiales invitadas fueron escogidas por la base de datos que guarda el área de víctima de la personería, las cuales han sido víctimas del conflicto armado (violencia, desplazamiento, desapariciones, masacres, muertes, violaciones, secuestro). De los eventos que se realizaron en diferentes sectores de estrato 0 y 1, se invitaban para que disfruten y tuvieran un día agradable en acompañamientos de los niños menores de 10 años los cuales se les entrego un detalle en celebración a la navidad. Se les permitió a cualquier tipo de familia asistir al evento, con el compromiso de no utilizar las sillas, ni hacerse pasar por familias víctimas del conflicto para beneficiarse.

Iniciando el evento estuvimos entregando un número por familia, el cual permita tener un orden y que fuera factible e ir realizando rifas de los regalos a los adultos. Estuvimos de haciendo

el sorteo cada 15 minutos, o después de cada intervención musical, se hizo con el fin de tener una interacción y atención a esos padres de familias que también pasan por dificultades económicas personales. Se planifico una meta de un recaudo de 1000 detalles por parte de las diferentes empresas al único público objetivo: los niños del municipio víctimas del conflicto armado y estrato 1 que asistan al evento. Pero se logró 1350 detalles de los cuales fueron entregados a los niños vulnerables de recursos económicos bajos, entregando por aparte tres bicicletas rifadas para dos niños y una niña. Es difícil para la personería poder conseguir detalles para todos los niños del municipio, es por eso que decidimos realizar actividades lúdicas para observar diferentes sectores de la ciudad más vulnerables para escoger aleatoriamente a las familias y niños con las características mencionadas. A los niños que tendríamos en lista y estén presentes durante la jornada, se les hará entrega de los regalos al finalizar el evento, con el objetivo que ellos puedan disfrutar y estar hasta el final de la jornada. Se realizó un comité con los representantes, líderes de la ciudad que quieran participar en la organización del evento. Se realizarán dos actividades llamada PERSONERIA CONTIGO en los sectores más vulnerables que tuvo una influencia en más de 5 barrios por jornada para analizar la población necesitada.

Se invitaron a los presidentes de junta de acción comunal del municipio de la ciudad, aclarando que ellos ni sus familias tendrían participación con beneficios económicos en este acontecimiento. Ellos se encargaron de convocar las reuniones en su sector con las personas más necesitadas, se invitó al grupo de trabajo interno el cual verificaría si realmente cuenta con las características que nosotros estuvimos requiriendo, estas personas que cumplieron con lo anterior se les dio la participación en los beneficios mencionados.

1 de Noviembre de 2019: Se realizó la visita a los sectores; Nuevo horizonte, villa paraguay, asentamiento villa sol, nueva Colombia, iniciando la selección de las familias de estrato 1 que estarán participando en la actividad

22 de noviembre de 2019: se ejecutaron las visitas a los sectores; Villa victoria y asentamiento monte alegre. Siguiendo la selección de las familias de estrato 1 que estarán participando en la actividad.

24 de noviembre de 2019: Se dio inicio a las reuniones con los presidentes de juntas para socializar como funcionaria este proyecto e invitar a que hagan parte de la organización y orientación de la actividad, el comité de trabajo se encargaría de realizar las aprobaciones pertinentes de las familias que soliciten la participación, en acompañamiento de los presidentes que visualizaron y analizar familias de sectores vulnerables.

13 de Diciembre de 2019: Se estuvo haciendo un barrido en los diferentes locales de la ciudad que no aceptaron o no estuvieron enterados de la jornada recreacional que se llevó a cabo el 23 de diciembre.

15 de Diciembre de 2019: Se tendrá preparada la lista de los niños y familias que nos acompañarían en el evento en la zona VIP, se iniciaron la invitaciones vía telefónicas, medio de comunicación radial y televisión, Contamos con el patrocinio y fidelización del único medio radial que estuvo acompañándonos en la organización y promoción del evento, ese día se dieron los agradecimientos a los patrocinadores y personas naturales que apoyaron este gesto social.

23 de diciembre de 2019 Se le dio inicio al evento a partir de las 3:00 p.m. en el parque central, en el cual estuvieron los organizadores: Personería Municipal de Aguachica, Buturama stereo, comité de seguridad y el gremio de los representantes de la mesa de víctimas.

Luego de terminar un evento tan grande nunca antes visto por la personería municipal y tampoco implementado por la alcaldía Municipal,

Capítulo 4. Diagnostico final

A través del proceso de tabulación de la información mediante los datos arrojados por la encuesta a los funcionarios de apoyo de la Personería de Aguachica, Cesar se puede evidenciar que las condiciones laborales, de apoyo e infraestructura no son las mejores, pues los sitios de trabajo no se encuentran debidamente acondicionados para realizar satisfactoriamente las funciones asignadas, los equipos tecnológicos no se encuentran en la debida calidad para ser eficaces en todos los procesos de contestación y resolución de conflictos de los usuarios de la entidad, por otro lado, los funcionarios no cuentan con un proceso de mejoramiento continuo en su aspecto de pausas activas, manejo de estrés laboral, y en fin todas aquellas actividades que superan y mejoran el clima organizacional y se pueda cumplir a cabalidad con las funciones pertinentes de la entidad.

Además, muchos funcionarios se encuentran desinformados de aspectos tan importantes como la misión, visión, valores, principios, metas y objetivos del área donde laboran temas que es preocupante porque es importante conocer hacia donde están dirigidas las funciones y el verdadero actuar de la misma frente a los usuarios.

Es fundamental que los funcionarios en calidad de clientes internos estén debidamente capacitados, y bajo la política de una protección integral como elementos o recurso humano indispensable para el desarrollo óptimo de las funciones que le son asignadas, ya que un empleado satisfecho realiza de manera eficaz sus labores, por lo cual es importante tener en

cuenta el factor de un clima organizacional acorde a las exigencias de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos corporativos.

Capítulo 5. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados para iniciar con el desarrollo de la pasantía como profesional en la carrera de comunicación social se puede concluir que se desarrollaron de manera satisfactoria sin dejar pasar los diferentes inconvenientes que se presentaron en cada actividad ,pero fueron más los actos positivos mediante un reconocimiento de la entidad a través de su misión, visión y su respectiva organización, la cual no se encontraba delimitada y no existe un área específica de comunicaciones pero se logró una conexidad con las personas que laboran dentro de la oficina de la Personería y que sirven como punto de apoyo para desarrollar las estrategias de comunicación externa de la entidad como tal.

Del mismo modo, se estableció una encuesta que permitió primero conocer cómo se encontraba el clima organizacional de la entidad frente a las demás áreas dentro de la misma Personería municipal de Aguachica, y segundo se aplicó también a diferentes personas o usuarios que fueron atendidos por la oficina de la Defensoría para conocer como fue la prestación del servicio y si se cumplió con las expectativas de la resolución de sus conflictos respectivos.

Se hizo énfasis fue en el diseño de la estrategia de comunicación externa de la Personería municipal, la cual se llevó a cabo mediante la elección preliminar del público objetivo que fueron los colegios, presidentes de juntas y comunidad en general, para poder así fortalecer la imagen de la misma frente a estos actores, e impulsar la forma educada de conocer y ejecutar los derechos de peticiones ante una vulneración de derecho fundamental, la cual tuvo aceptación y participación por parte de los habitantes de Aguachica incrementado en el transcurso de dos

meses un 25% más de las que normalmente se solicitaban mas era para temas y entidades de salud, pero que después de unas semanas las cifras aumentaron y cambiaron: en este caso incrementó a entidades de servicios públicos y públicas de la región.

Por otro lado, se escogieron los diferentes medios de comunicación, que fueran los más adecuados como Facebook, radio y televisión para poder informar de todas las actividades y planes que se desarrollan en la entidad para el bienestar de la comunidad, así mismo, se creó la página de Facebook de la personería municipal para poder interactuar virtualmente con los usuarios que tengan acceso a este tipo de redes sociales, esto también con el firme propósito de elaborar las estrategias de “Personería contigo, y personería en tu colegio” para luego plasmar los resultados en un contenido audiovisual mostrando el compromiso que tiene la entidad con la sociedad en general.

Por último, por medio del desarrollo de las diferentes estrategias se pudo mostrar a través de la página de Facebook mediante registros fotográficos las actividades que se llevaron a cabo para el fortalecimiento de la imagen externa de la entidad, dando a conocer la misión, visión, y la acciones que se han tomado para la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Capítulo 6. Recomendaciones

Por medio del fortalecimiento de la imagen corporativa de la entidad, mediante la creación de su página en Facebook, se recomienda estructurar dentro de la misma un buzón de sugerencias en las cuales las personas que tengan acceso de esta red social puedan dejar allí sus comentarios con respecto al servicio que ha sido otorgado por la entidad, y pueda ser así calificado, para de allí superar los errores que se cometen y avanzar en un mejoramiento continuo.

A través de los análisis investigativos se necesita más dedicación a los colaboradores y humanidad e implementar el respeto de los derechos ante ellos, para poder fortalecer el clima organización para construir lealtad de colaborador a gerente.

Gestionar frente a los superiores un plan de acción que permita conseguir los recursos económicos pertinentes para el fortalecimiento de las diferentes dependencias que existen en la Personería Municipal, para proveer de óptimos recursos tanto físicos y tecnológicos que permitan prestar un mejor servicio a la comunidad, y además brindar un apoyo a los funcionarios en cuanto a capacitaciones y planes de apoyo para el fortalecimiento del clima organizacional.

Crear a mediano plazo la oficina de comunicaciones de la Personería Municipal de Aguachica, que cuente con un profesional idóneo que establezca los lineamientos necesarios para la divulgación tanto de la comunicación interna y externa de la entidad, con el propósito del fortalecimiento de la imagen corporativa de la misma, y poder así familiarizarse con los medios de comunicación para el interés particular de cada usuario.

Del mismo modo para el fortalecimiento de la parte externa e interna se necesita la definición clara de los colores, logo y slogan corporativo para mantener una uniformidad que identifique o distinga de otras entidades para así garantizar segura y motivación a quienes utilizaran el uniforme o camiseta diría

Referencias

- Alcaldía de Aguachica. (2019). *Personería de Aguachica*. Obtenido de <http://www.aguachica-cesar.gov.co/>
- Arango Gonzalez, S. (2011). *La personería en general y la personería como ministerio público*. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1221/La%20personer%EDa%20en%20general%20y%20la%20personer%EDa%20como%20ministerio%20p%FAblico.pdf?sequence=1>
- Capriotti, P. (2012). *Concepto de imagen corporativa*. Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.com/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>
- Escuela internacional de gestión comercial y liderazgo. (2019). *Cultura de servicio*. Obtenido de <https://www.focusinternacional.org/articulos/la-cultura-de-servicio-en-las-organizaciones/>
- Feito, L. (2007). *Vulnerabilidad*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272007000600002
- Fernández, P. (2012). *La importancia de la relación empresa -comunidad*. Obtenido de <http://practicasdeldesarrollo.blogspot.com/2012/09/la-importancia-de-la-relacion-empresa.html>
- Gonzalez Vega, O. (2018). *Derechos humanos y derechos fundamentales*. Obtenido de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/12556/14135>

Ministerio de Cultura. (2018). *Politica de concertacion*. Obtenido de

https://www.mincultura.gov.co/ministerio/politicas-culturales/politica-de-concertacion/Documents/14_politica_concertacion.pdf

Ministerio de las TICS. (2018). *Control Ciudadano*. Obtenido de

https://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5511.html?_noredirect=1

Ministerio Publico de Paraguay. (2016). *Qué es el Ministerio de Público?* Obtenido de

<https://www.ministeriopublico.gov.py/que-es-el-ministerio-publico-i3>

Oscar, D. (2016). *Portal de eticas aplicadas*. Obtenido de

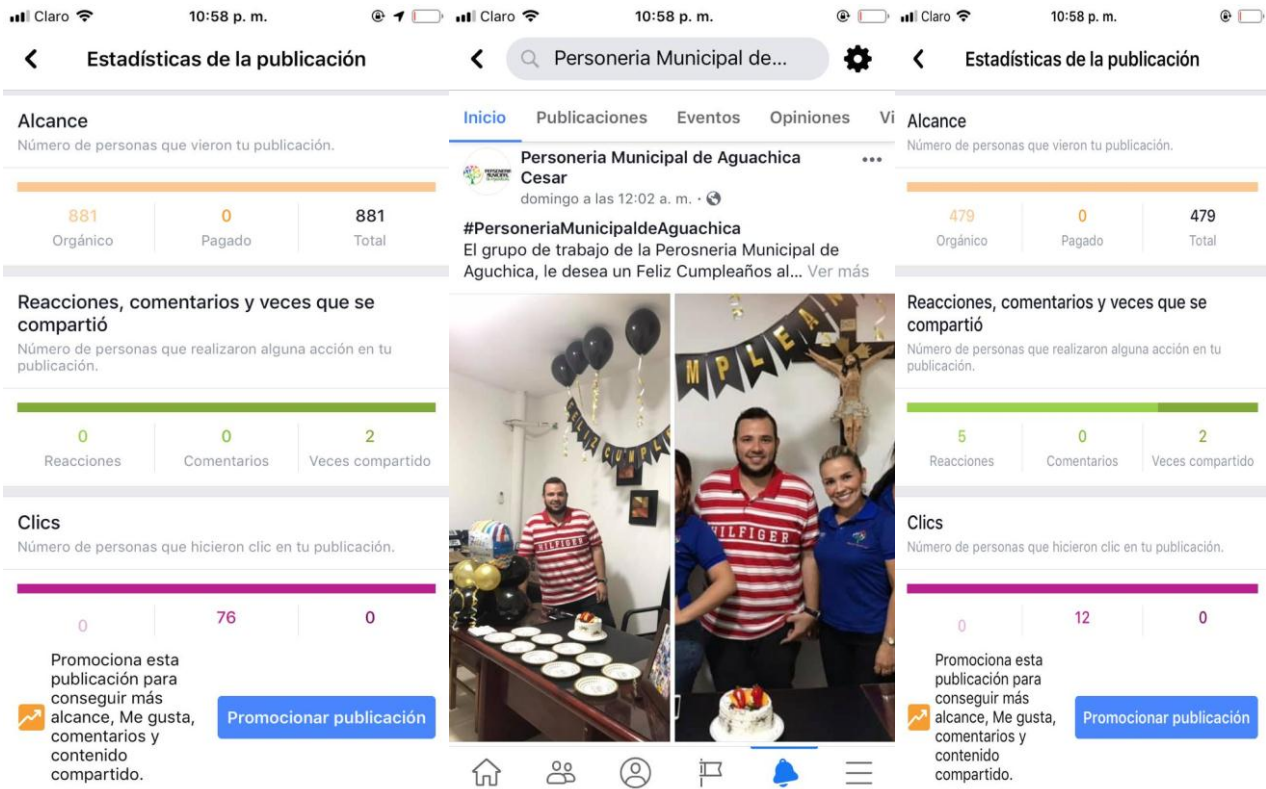
https://www.dilemata.net/index.php?option=com_content&view=article&id=25:introducci-la-ica-pca&catid=3:ica-pca-y-buen-gobierno&Itemid=20

Zamora, M. (2017). *La comunicacion organizacional externa como elemento del*

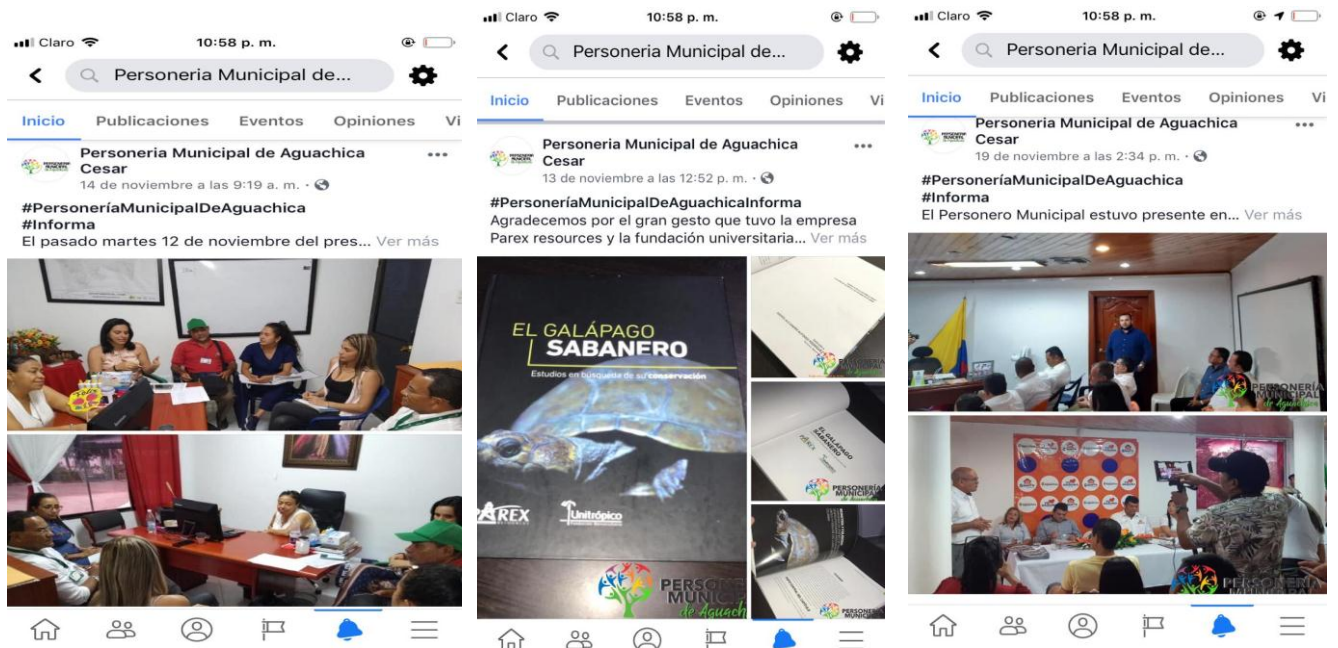
perfeccionamiento empresarial. Obtenido de

<https://www.monografias.com/trabajos83/comunicacion-organizacional-externa/comunicacion-organizacional-externa.shtml>

Apéndices



Apéndice A: avances en estadísticas de la página de Facebook
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice B: avances en estadísticas de la página de Facebook
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice C: avances en estadísticas de la página de Facebook

Fuente: Autor del trabajo



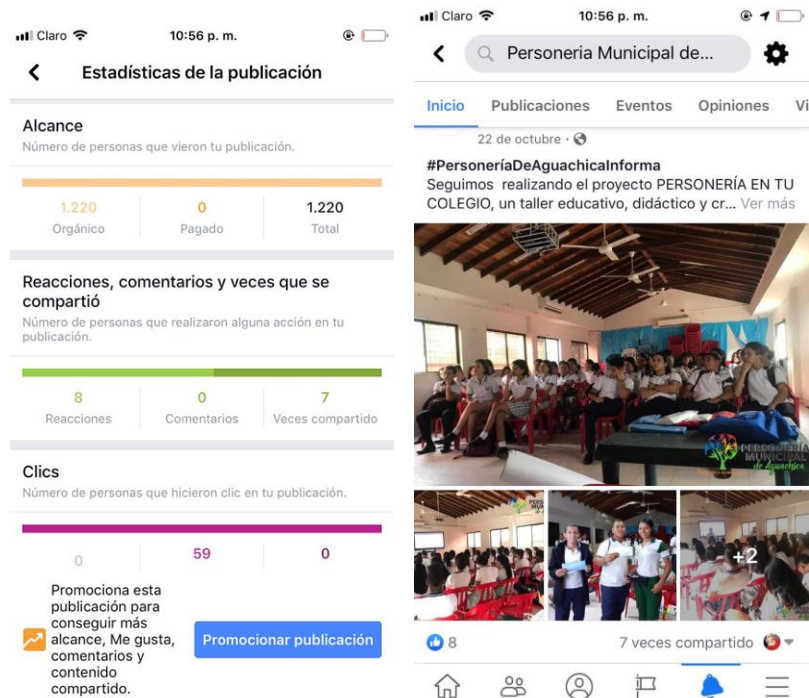
Apéndice D. avances en estadísticas de la página de Facebook

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice E. visita a los grados 10

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice F: visita a los diferentes colegios, con los obsequios gestionados

Fuente: Autor del trabajo



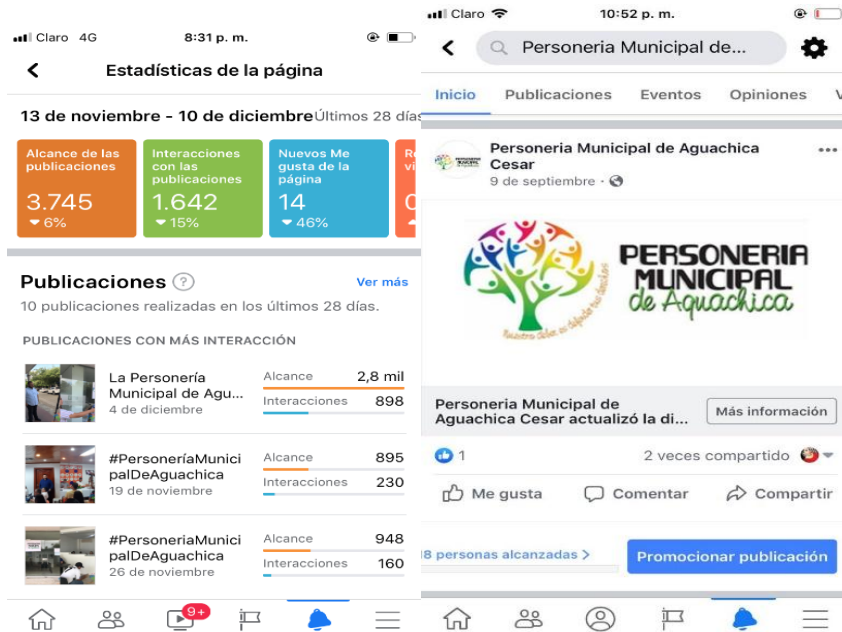
Apéndice G: visita a medios de comunicación

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice H: avances en estadísticas de la página de Facebook

Fuente: Autor del trabajo



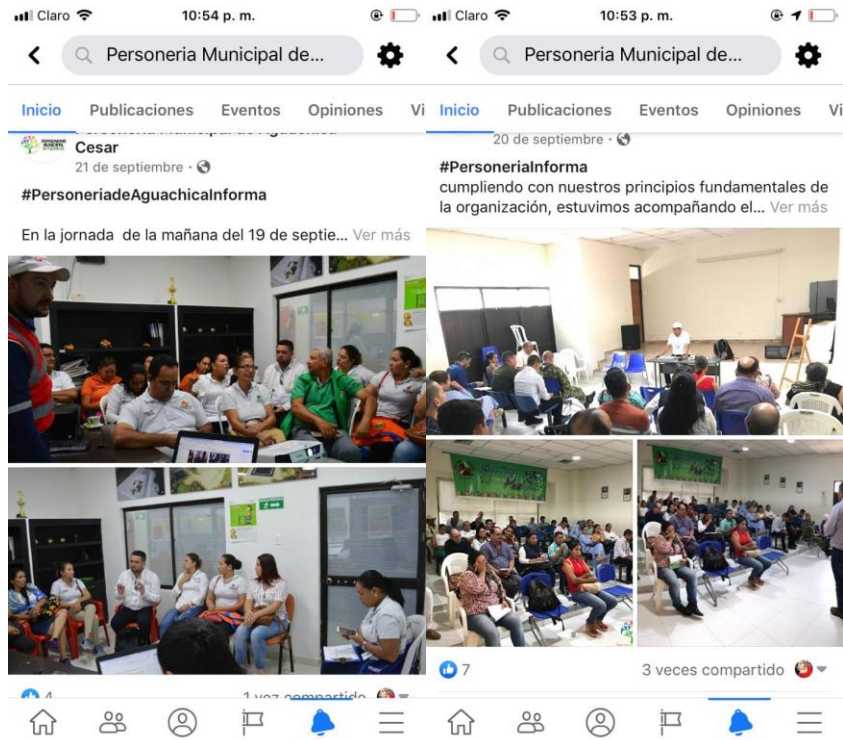
Apéndice I: avances en estadísticas de la página de Facebook

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice J: avances de la página de Facebook

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice K. avances del desarrollo del área de comunicación en la página de Facebook
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice L. publicación del mal estado con el que trabajan los funcionarios de la entidad
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice M: visita a los colegios

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice N: apoyo al personero en asistencia a reuniones

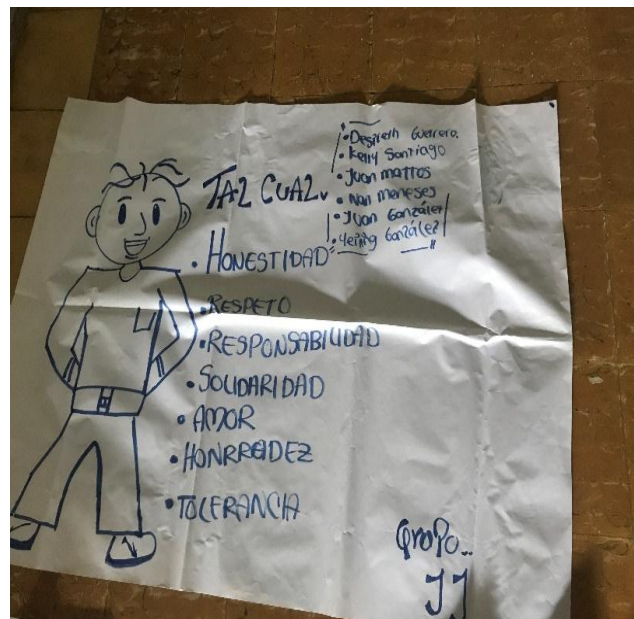
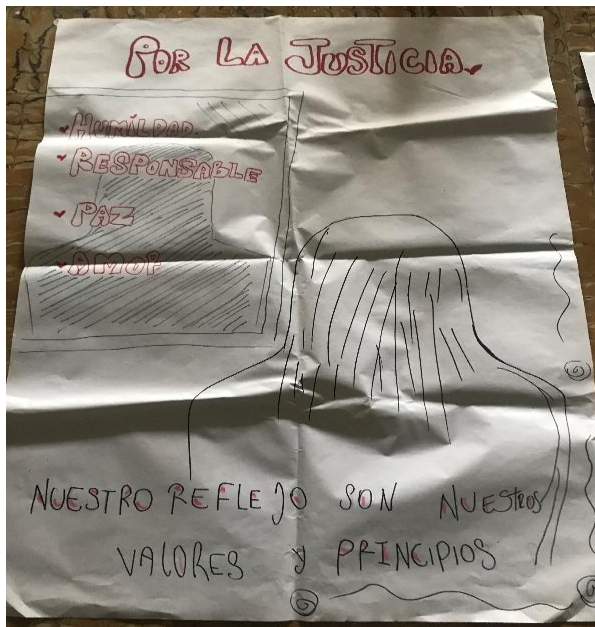
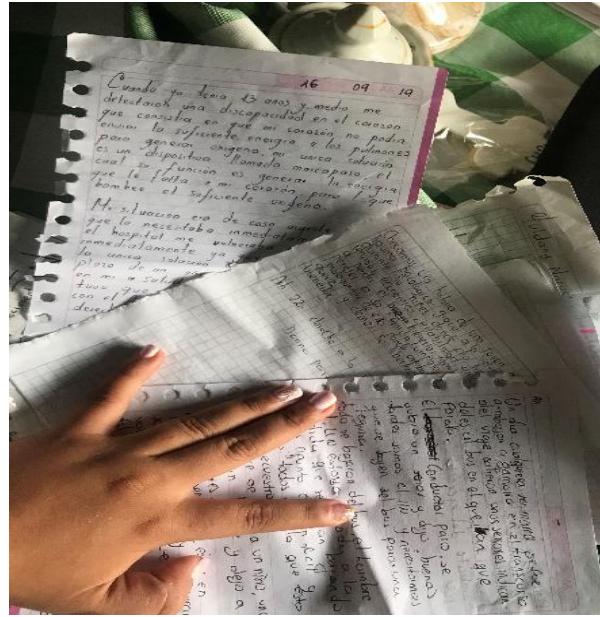
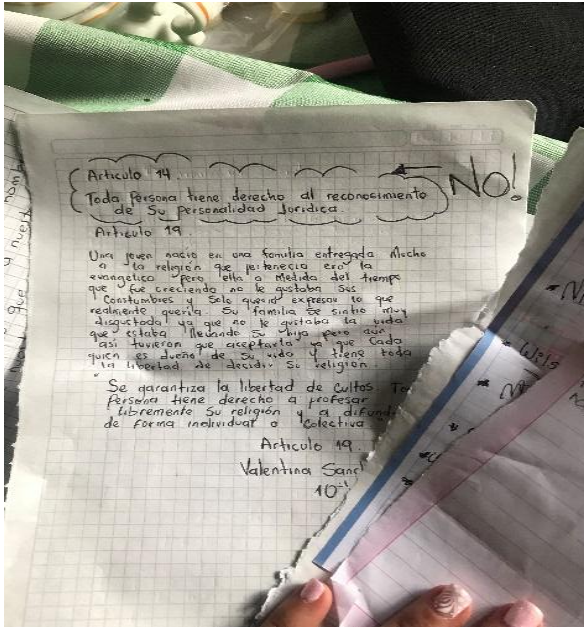
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice O; encuestando.
Fuente: autor de trabajo



Apéndice P: avances en estadísticas de la página de Facebook
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice Q: resultados de los trabajos de los estudiantes
 Fuente: Autor del trabajo



Apéndice R: visita los colegios
Fuente: Autor del trabajo

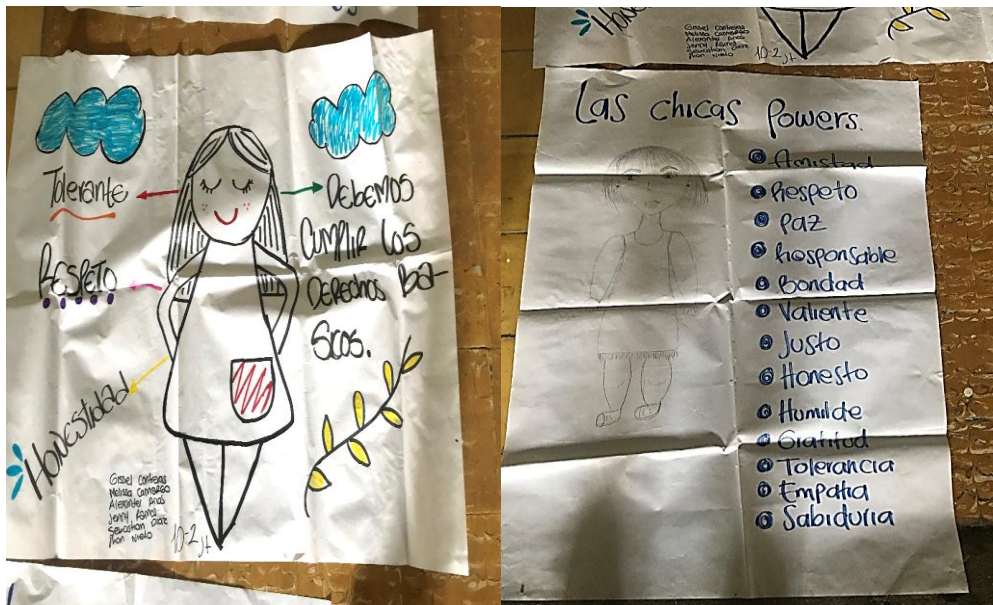


Apéndice S: visita los colegios
Fuente: autor del trabajo



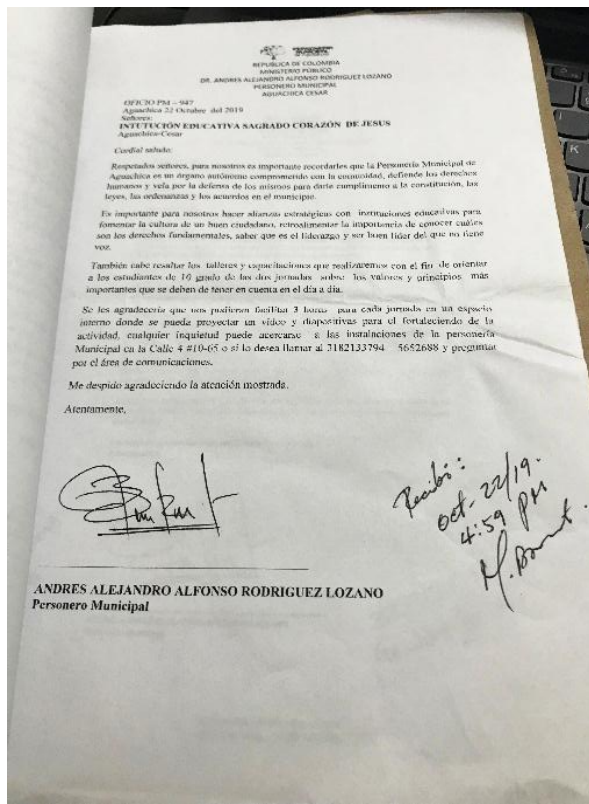
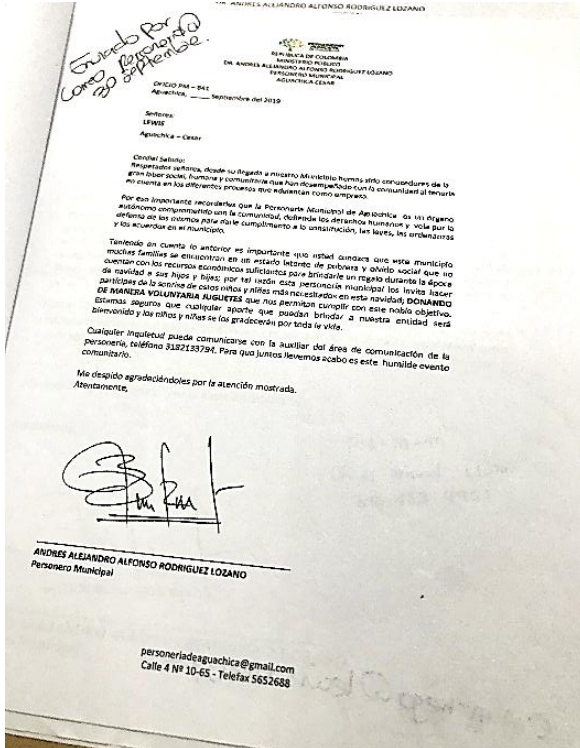
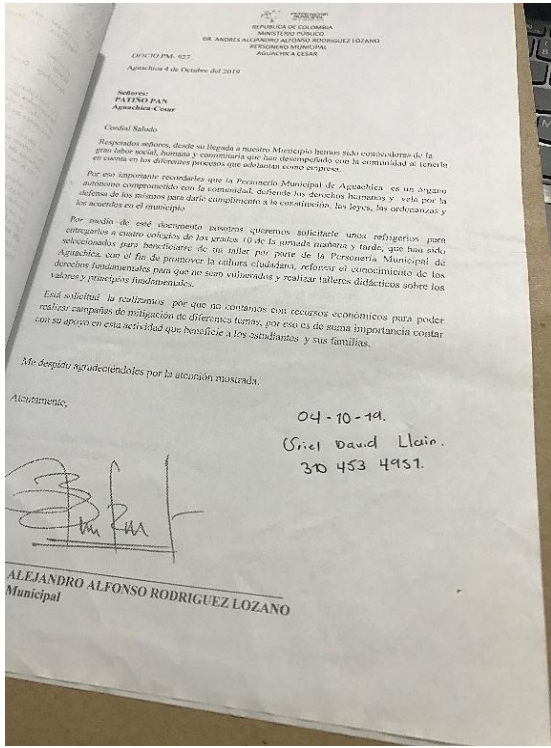
Apéndice T: visita los colegios

Fuente: Autor del trabajo

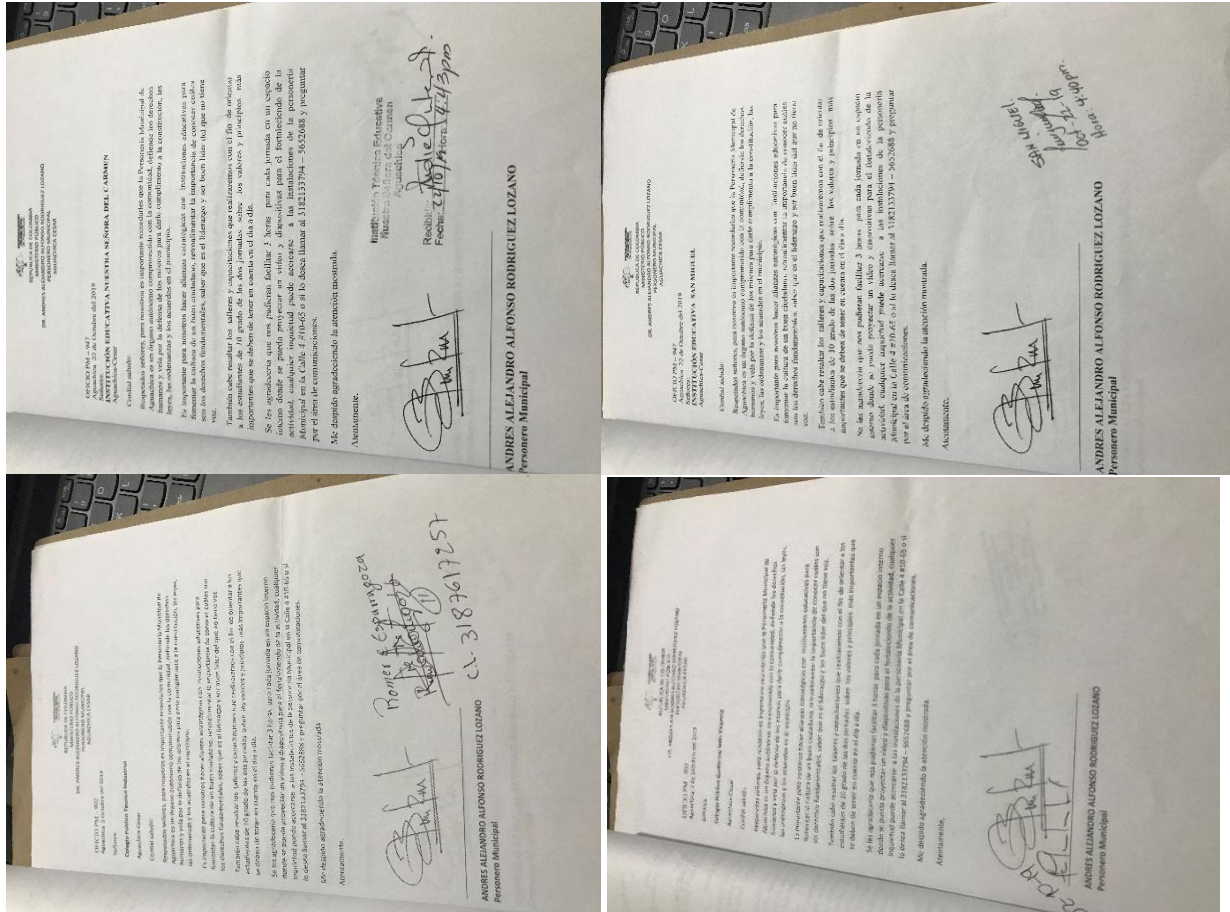


Apéndice U: avances en trabajos realizados por los estudiantes

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice V. permiso para visitas en los colegios
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice W: permisos para visitas en los colegios
Fuente: Autor del trabajo

Apéndice X: listados de asistencia en colegios con los estudiantes de 10 grado
Fuente: Autor del trabajo

Two pages of handwritten student lists. The left page lists students such as 'Talia Hilda Sapani', 'Renee Alicia Vega', and 'Diana Carolina Mota'. The right page lists students like 'Jose Nicolas Jimenez', 'Lorena Joha Garcia', and 'Marcela Lozano'. Each entry includes a name, school type (e.g., 'Estudiante'), an ID number, and a status (e.g., 'SI', 'NO').

A page of handwritten student lists. The left page lists students such as 'Johna Carolina', 'Jan David Rojas', and 'Marcelo L. Rodriguez'. The right page lists students like 'Leticia Camila P.', 'Juliana Torres', and 'Alexandra Muñoz'. Each entry includes a name, school type, an ID number, and a status.

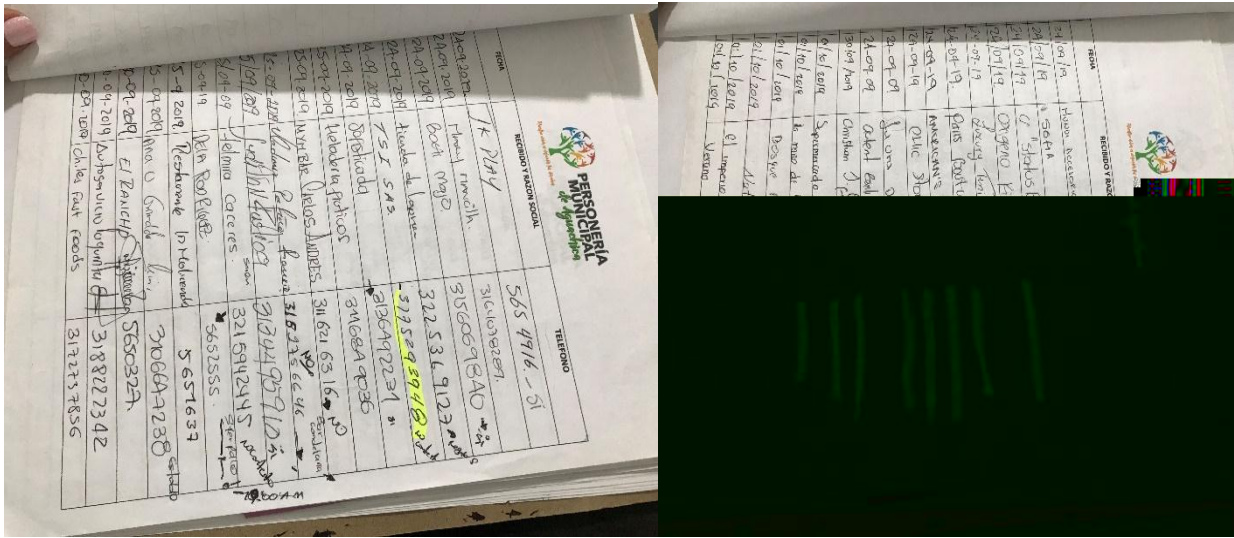
Apéndice Y: listados de asistencia en colegios con los estudiantes de 10 grado, superando con 371 niños influenciados

Fuente: Autor del trabajo

A page of handwritten student lists. The left page lists students such as 'María Isabel', 'Mariana Borrero', and 'Adriana Borrero'. The right page lists students like 'Marta Carolina', 'Luis David', and 'Javier'. Each entry includes a name, school type, an ID number, and a status.

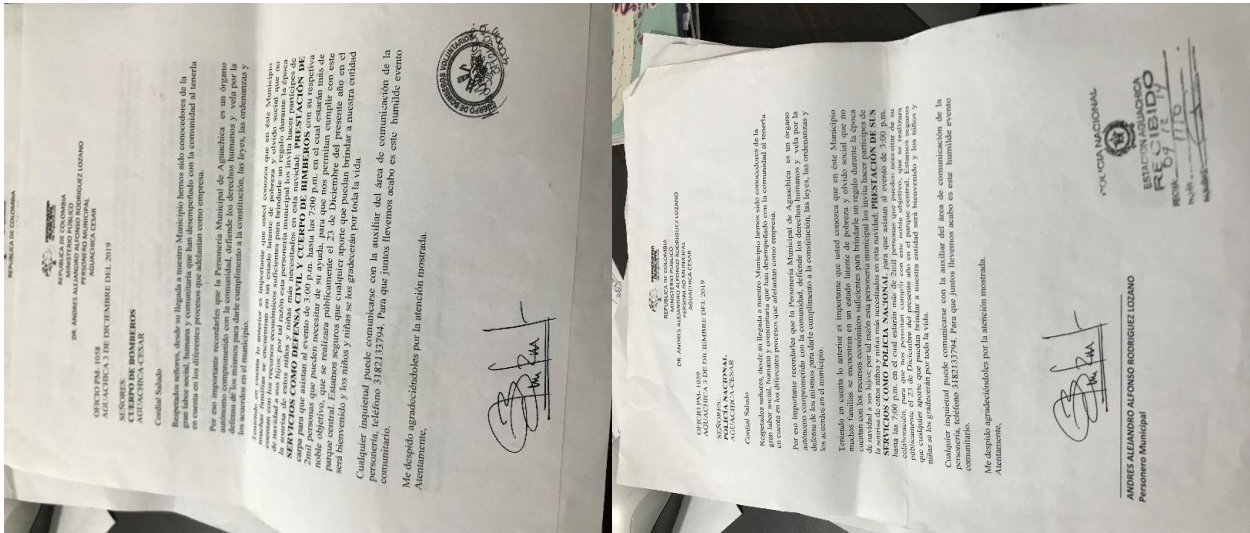
Apéndice Z: listado de presidentes

Fuente: Autor del trabajo



NOM	TEL	TELEFONO
12/07/2019	76 2744	565 4716 - 51
21/07/2019	Humberto Rivas	3161030287
21/07/2019	Rosa MORA	3166069840
21/07/2019	Humberto L. Lacorte	322 53 6 9123
21/07/2019	ZS I S M S	317 58 9 59 4 8 3 0 4
14/07/2019	Orbelinda	316649 4036
14/07/2019	Arboleda	311 621 63 16 4 10
05/07/2019	INSTRUMENTOS	311 621 63 16 4 10
05/07/2019	Rosario Flores	317 044 959 12 5
05/07/2019	Carcelles	317 044 959 12 5
05/07/2019	Elvina RIVERA	66815555
05/07/2019	Restorome	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555
05/07/2019	Verónica Maldonado	66815555

Apéndice A1. recibidos del comercio para participar y apoyar actividades que realice la entidad
Fuente: Autor del trabajo



REPÚBLICA DE COLOMBIA
MUNICIPALIDAD DE AQUICHÓN
DEPARTAMENTO DE CESAR

OFICIO No. 1008
AQUICHÓN, 3 DE DICIEMBRE DEL 2019

COMANDO EN JEFE FUERZA ARMADA NACIONAL
AGENCIA CESAR

Cordial Saludo

Respetados señores, desde su llegada a nuestro Municipio hemos sido conocedores de la gran labor social, humanitaria y comunitaria que han desarrollado con la comunidad de la zona a través de sus diferentes acciones que realizan como empresa.

Por eso importante recordar que en la sede de la Alcaldía Municipal de Aquichón es un órgano que presta servicios comunitarios y educativos para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la zona y al bienestar de la comunidad.

Nuestro Municipio cuenta con el Cuerpo de Bomberos y el Cuerpo de Policía Municipal, quienes brindan servicios comunitarios y educativos para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la zona y al bienestar de la comunidad.

Cada quien igualmente puede comunicarse con la auxiliar del área de comunicación de la Alcaldía Municipal, teléfono 318213794. Para que juntos llevemos a cabo en este humilde evento un gran labor social, humanitario y comunitario que han desarrollado con la comunidad de la zona a través de sus diferentes acciones que realizan como empresa.

Por eso importante recordar que en la sede de la Alcaldía Municipal de Aquichón es un órgano que presta servicios comunitarios y educativos para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la zona y al bienestar de la comunidad.

Nuestro Municipio cuenta con el Cuerpo de Bomberos y el Cuerpo de Policía Municipal, quienes brindan servicios comunitarios y educativos para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la zona y al bienestar de la comunidad.

Cada quien igualmente puede comunicarse con la auxiliar del área de comunicación de la Alcaldía Municipal, teléfono 318213794. Para que juntos llevemos a cabo en este humilde evento un gran labor social, humanitario y comunitario que han desarrollado con la comunidad de la zona a través de sus diferentes acciones que realizan como empresa.

Me despido agradecido por la atención prestada.

Atentamente,

[Signature]
Andrés Alejandro Rodríguez Lozano
Pensador Municipal

COMANDO EN JEFE FUERZA ARMADA NACIONAL
RECIBIDO
MAR 03 10 45 AM 2019

Apéndice B1: visita a los bombero y policía para el acompañamiento a las actividades externas
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice C1. avances en estadísticas de la página de Facebook
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice D1: avances en estadísticas de la página de Facebook
Fuente: Autor del trabajo



Apéndice E1: avances en estadísticas de la página de Facebook

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice F1: escarapela de integrantes de la logística del evento navideño

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice G1: visita a medios de comunicación

Fuente: autor del trabajo



Apéndice H1: celebración día del niño

Fuente: autor del trabajo



Apéndice II. visita a sectores de la ciudad

Fuente: autor del trabajo



Apéndice J1: evento navideño entrega de regalos en el parque central

Fuente: Autor del trabajo



Apéndice K1: evento navideño entrega de regalos en el parque central

Fuente: Autor del trabajo

Página de Facebook de la personería Municipal

<https://www.facebook.com/Personeria-Municipal-de-Aguachica-Cesar-111627846887233/>