

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado	Pág.		
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	i(125)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Naileth Caroly Camacho Leyva		
FACULTAD	Educación, Artes y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social		
DIRECTOR	Omaida Lucia Camargo Angarita		
TÍTULO DE LA TESIS	Desarrollo de una estrategia de comunicación que permita aumentar el tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía Municipal de Pailitas, Cesar		
TITULO EN INGLES	Development of a communication strategy to increase user traffic on the website of the municipal mayor of Pailitas, Cesar		
RESUMEN			
(70 palabras)			
<p>Se desarrolló una estrategia de comunicación que permitió aumentar el tráfico de usuarios en la página web de la Alcaldía Municipal de Pailitas Cesar, enfocada en la comunicación interna y externa. Para lograr efectivamente este propósito se realizó un diagnóstico inicial, posteriormente se efectuaron acciones comunicativas teniendo en cuenta la implementación de diferentes secciones, y finalmente se identificaron los canales y medios informativos para divulgar las actividades de dicha estrategia.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>A communication strategy was developed to increase user traffic on the Pailitas Cesar City Hall website, focused on internal and external communication. To effectively achieve this purpose, an initial diagnosis was carried out, subsequently communicative actions were carried out taking into account the implementation of different sections, and finally the channels and information media were identified to disseminate the activities of said strategy.</p>			
PALABRAS CLAVES	Estrategia de comunicación, tráfico de usuarios, página web, medios de comunicación.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Communication strategy, user traffic, website, media.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 125	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE PERMITA
AUMENTAR EL TRÁFICO DE USUARIOS DE LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE PAILITAS, CESAR

Autor:

NAILETH CAROLY CAMACHO LEYVA

Trabajo de grado modalidad pasantía presentado como requisito para optar por el título de

Comunicador Social

Director:

Esp. OMAIDA CAMARGO ANGARITA

Comunicadora Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

septiembre de 2021

Índice

Resumen	xiv
Introducción	xv
Capítulo 1. Desarrollo de una estrategia de comunicación que permita aumentar el tráfico de usuarios de la página web en la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar	1
1.1 Descripción de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.....	2
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	2
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	5
1.2.1 Planteamiento del problema.....	8
1.3 Objetivos de la pasantía.....	9
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 Objetivos específicos.	9
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	9
Capítulo 2. Enfoques referenciales.....	11
2.1 Enfoque conceptual	11
2.2 Enfoque legal.....	16
2.2.1 Artículo 20 de la constitución política de 1991	16
2.2.2 Ley 1341 del 30 de junio de 2009.....	16
2.2.3 Decreto 1413 del 25 de agosto de 2017.....	17
2.2.4 Ley 1887 del 13 de abril de 2018.....	17
2.2.5 Decreto 1008 del 14 de junio de 2018.	18
2.2.6 Ley 1978 del 25 de julio del 2019.	18
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	19
3.1 Presentación de resultados	19
3.1.1 Realizar un diagnóstico inicial para conocer la importancia que representa la página web de la entidad.	19

3.1.1.1	Actividad 1. Entrevista a Mario Ávila, funcionario de la entidad para obtener datos relevantes sobre el sitio web.....	19
3.1.1.2	Actividad 2. Analizar la plataforma web para determinar las características y falencias que se están presentando y exponerlas en un informe.....	21
3.1.1.3	Actividad 3. Aplicar encuestas para conocer la percepción de los usuarios y funcionarios sobre la página web de la entidad.	28
3.1.1.4	Actividad 4. Tabulación y análisis del resultado obtenido en las encuestas. ..	30
3.1.2	Determinar actividades para el desarrollo de la estrategia de comunicación.	54
3.1.2.1	Actividad 5. Proponer una sección llamada “Actívate” para promover la participación de los usuarios de la página web.....	55
3.1.2.2	Actividad 6. Proponer una sección de “Destacados” para reconocer la labor desempeñada por los funcionarios de la entidad.....	58
3.1.2.3	Actividad 7. Implementar la sección “Actívate” y “Destacados” en la página web de la entidad..	61
3.1.3	Identificar canales y medios de comunicación para divulgar las actividades desarrolladas en la estrategia comunicativa.	66
3.1.3.1	Actividad 8. Realizar piezas publicitarias para promocionar los servicios ofrecidos en la web de la entidad.....	66
3.1.3.2	Actividad 9. Diseñar contenidos audiovisuales para divulgar las actividades a desarrollar en la sección “Actívate”.....	69
3.1.3.3	Actividad 10. Definir espacios dentro de la entidad para socializar la estrategia de comunicación..	72
3.2	Actividad complementaria	72
Capítulo 4. Diagnóstico final.....		78
Capítulo 5. Conclusiones		80
Capítulo 6. Recomendaciones		82
Referencias		83
Apéndices		86

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA.....	7
Tabla 2. Actividades a desarrollar para los objetivos de la pasantía	10
Tabla 3. Perfil del usuario.....	31
Tabla 4. Edad de los usuarios	32
Tabla 5. Género de los usuarios.....	33
Tabla 6. Regularidad con la que se visita la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas	33
Tabla 7. Principal motivo por el cual se visita la página web de la entidad	34
Tabla 8. Qué tan sencillo resulta buscar información en la página web.....	35
Tabla 9. Descartado el ingreso a la página web por la sobrecarga informativa.....	36
Tabla 10. Calificación de la interfaz de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, teniendo en cuenta la accesibilidad y navegabilidad (escala 1 al 5).....	37
Tabla 11. Es adecuado el diseño de la interfaz de la página web teniendo en cuenta la diagramación y estructura de los contenidos	38
Tabla 12. De acuerdo con que el lenguaje utilizado en la página institucional, es claro y conciso.	39
Tabla 13. Los elementos multimedia utilizados en la página facilitan el proceso de información.....	40
Tabla 14. Conoce los retos de participación y servicios que se brindan desde la página web de la Alcaldía municipal	41
Tabla 15. Retos de participación, factores que hacen falta en la página web de la entidad para ser más completa	42
Tabla 16. Dependencia a la pertenecen los funcionarios	44

Tabla 17. Edad de los funcionarios.....	45
Tabla 18. Género de los funcionarios	45
Tabla 19. Regularidad visitas la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar.....	46
Tabla 20. Del 1 al 5 que valor y usabilidad le da a la página web de la Alcaldía municipal	48
Tabla 21. La página web de la entidad aporta valor a la identidad y cultura empresarial	49
Tabla 22. Aporte de los contenidos que se publican en la página web de la entidad a las funciones	50
Tabla 23. Consideración frente a los servicios e información divulgada mediante la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas con justicia social es completa	51
Tabla 24. Considera que los elementos de multimedia utilizados en la página web facilitan el proceso de la información.....	52
Tabla 25. Necesidad de crear una nueva sección de “Destacados”, en la que se resalte algún aspecto relevante de un funcionario de la administración municipal “Pailitas con Justicia Social”	53
Tabla 26. Aspectos técnicos de la estrategia de comunicación sección “Actívate”	57
Tabla 27. Aspectos técnicos de la estrategia de comunicación sección “Destacados”	60

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Alcaldía municipal de Pailitas, 2021.....	4
Figura 2. Mecanismos de contacto.....	23
Figura 3. Trámites y servicios en línea.....	24
Figura 4. Tutoriales sobre liquidación de impuestos.....	24
Figura 5. Recepción de solicitudes.....	25
Figura 6. Retos de participación ciudadana.....	26
Figura 7. Instancias de participación.....	26
Figura 8. Datos estadísticos por rango de la página web.....	27
Figura 9. Puntaje de la página web de la entidad.....	27
Figura 10. Perfil del usuario.....	31
Figura 11. Edad de los usuarios.....	32
Figura 12. Género de los usuarios.....	33
Figura 13. Regularidad con la que se visita la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas.	34
Figura 14. Principal motivo por el cual se visita la página web de la entidad.....	35
Figura 15. Qué tan sencillo resulta buscar información en la página web.....	36
Figura 16. Descartado el ingreso a la página web por la sobrecarga informativa.....	37
Figura 17. Calificación de la interfaz de la Página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, teniendo en cuenta la accesibilidad y navegabilidad. (escala 1 al 5).....	38
Figura 18. Es adecuado el diseño de la interfaz de la página web teniendo en cuenta la diagramación y estructura de los contenidos.....	39
Figura 19. De acuerdo con que el lenguaje utilizado en la página institucional, es claro y conciso.....	40

Figura 20. Los elementos multimedia utilizados en la página facilitan el proceso de información.....	41
Figura 21. Conoce los retos de participación y servicios que se brindan desde la página web de la Alcaldía municipal.....	42
Figura 22. Retos de participación, factores que hacen falta en la página web de la entidad para ser más completa.....	43
Figura 23. Dependencia a la pertenecen los funcionarios.....	44
Figura 24. Edad de los funcionarios.. ..	45
Figura 25. Género de los funcionarios.....	46
Figura 26. Regularidad de visitas a la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar... ..	47
Figura 27. Del 1 al 5 que valor y usabilidad le da a la página web de la Alcaldía municipal..	49
Figura 28. La página web de la entidad aporta valor a la identidad y cultura empresarial.....	50
Figura 29. Aporte de los contenidos que se publican en la página web de la entidad a las funciones.....	51
Figura 30. Consideración frente a los servicios e información divulgada mediante la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas con justicia social es completa.. ..	52
Figura 31. Considera que los elementos de multimedia utilizados en la página web facilitan el proceso de la información.	53
Figura 32. Necesidad de crear una nueva sección de “Destacados”, en la que se resalte algún aspecto relevante de un funcionario de la administración municipal “Pailitas con Justicia Social”	54
Figura 33. Componentes de la propuesta presentada sección “Actívate.	57
Figura 34. Componentes de la propuesta presentada sección “Destacados”.	61

Figura 35. Plantilla diseñada para la sección “Actívate” dirigida a los usuarios de la página web.....	62
Figura 36. Forma de implementación de la Sección “Actívate”.....	63
Figura 37. Funcionario destacado para la sección “Destacados” de la página web.	64
Figura 38. Forma de implementación de la Sección “Destacados”.....	65
Figura 39. Primera pieza publicitaria para promocionar los servicios de la página web de la Alcaldía.....	67
Figura 40. Segunda pieza publicitaria para promocionar los servicios de la página web de la Alcaldía.....	68
Figura 41. Parte uno del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.....	69
Figura 42. Parte dos del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.....	70
Figura 43. Parte tres del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.....	70
Figura 44. Parte cuatro del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.....	70
Figura 45. Producto final: Video conéctate y actívate.....	71
Figura 46. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de marzo.....	73
Figura 47. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de abril.....	73

Figura 48. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de mayo.....	74
Figura 49. Ranking de visita de usuarios alcanzado en el mes de mayo..	75
Figura 50. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de junio.....	75
Figura 51. Ranking de visita de usuarios alcanzado en el mes de mayo.	76
Figura 52. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas entre finales de junio y julio.....	76
Figura 53. Ranking de visita de usuarios alcanzado entre junio y julio..	77

Lista de apéndice

Apéndice A. Formatos de las entrevistas aplicadas para el diagnóstico inicial de la dependencia.....	87
Apéndice B. Evidencias fotográficas de la aplicación de las entrevistas del diagnóstico inicial de la dependencia.....	90
Apéndice C. Entrevista aplicada a Mario Ávila, funcionario de la entidad.....	91
Apéndice D. Evidencias fotográficas de la entrevista aplicada a Mario Ávila, funcionario de la entidad.....	93
Apéndice E. Informe de las características y falencias de la página web tras el análisis y revisión.....	94
Apéndice F. Encuesta aplicada a los usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas.....	98
Apéndice G. Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía de Pailitas	100
Apéndice H. Presentación de la propuesta “Actívate” para la página web de la Alcaldía de Pailitas.....	102
Apéndice I. Presentación de la propuesta “Destacados” para la página web de la Alcaldía de Pailitas.....	103
Apéndice J. Evidencias de la implementación de la sección “Actívate” en la página web de la Alcaldía de Pailitas	104
Apéndice K. Evidencias de la implementación de la sección “Destacados” en la página web de la Alcaldía de Pailitas.....	106
Apéndice L. Evidencia de la socialización de la estrategia de comunicación en la Alcaldía de Pailitas, Cesar.....	108

Resumen

La pasantía que aquí se presenta tuvo como principal objetivo desarrollar una estrategia de comunicación que permitiera aumentar el tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar. Para lo cual fue necesario, la realización de un diagnóstico inicial para conocer el estado actual y la importancia de la página web de la entidad, posteriormente efectuar las acciones comunicativas y finalmente identificar los canales y medios informativos para divulgar dichas actividades.

Hay que señalar, que la estrategia de comunicación aplicada en la Alcaldía a través de la página web, fue ejecutada teniendo en cuenta dos enfoques, la comunicación externa basada en la perspectiva de los usuarios, en donde se diseña e implementa la sección “Actívate”, espacio dentro del sitio virtual que contribuye a promocionar los servicios de las distintas dependencias que conforman su estructura organizacional y de igual manera brindar una asesoría a quienes visitan la página y de esta manera interactuar con la población. De otro lado, fue establecida la sección “Destacados”, cuya orientación fue destacar precisamente a un funcionario para promover internamente el ingreso a la página web y generar motivación laboral.

Así, la estrategia de comunicación fue socializada ante el grupo de trabajo de la Alcaldía, demostrando el significado que tiene la usabilidad de la página web, sobre todo cuando se trata de mantener una interacción entre los usuarios y funcionarios.

Introducción

Hoy en día los medios virtuales como las páginas web, son considerados una herramienta de comunicación que con el paso del tiempo han cobrado un mayor significado para informar, comunicar e interactuar dentro y fuera de la empresa, es así que contribuyen a mantener conectados a los diferentes públicos a través de los contenidos compartidos y las posibilidades que genera para informarse.

Y en el caso específico de la Alcaldía de Pailitas, se cuenta con este medio, pero con algunos aspectos comunicativos a fortalecer, por lo que fue necesario desarrollar nuevas estrategias orientadas a mejorar la página web, partiendo de la necesidad que se tiene frente a la generación del tráfico de visitas en el sitio, para contribuir a la presencia de la organización en internet y la relación con los usuarios, en especial en época donde el distanciamiento social es indispensable por lo que es mejor prestar los servicios mediante herramientas digitales.

En virtud de lo expuesto anteriormente, es desarrollada la estrategia de comunicación dirigida a fomentar y fortalecer el uso de la página web de la Alcaldía de Pailitas con la finalidad de aumentar la circulación de usuarios, ya sean estas por parte de los funcionarios como de la población.

Capítulo 1. Desarrollo de una estrategia de comunicación que permita aumentar el tráfico de usuarios de la página web en la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar

1.1 Descripción de la empresa

La Alcaldía de Pailitas, es la entidad territorial encargada de la administración municipal, es una empresa pública que tiene como propósito prestar los servicios que determine la ley como la gestión y ejecución de proyectos u obras demanden el progreso local, velar por el orden y desarrollo de su territorio, promover la participación ciudadana, cumplir con las demás funciones que le asigne la Constitución Política de Colombia , entre las cuales está regir reglamentos, decretos, y resoluciones.

Esta entidad se encuentra ubicada en el sector central, cerca de la iglesia San José de Tunumá, y hace parte de las organizaciones regidas por la gobernación del cesar, actualmente su gabinete lo representa el doctor Carlos Javier Toro Velásquez, quien tiene la máxima autoridad para remover a los funcionarios renombrables, suprimir o fusionar dependencias municipales o entidades, celebrar contratos encaminados al bienestar de la comunidad, ordenar el presupuesto y gastos de acuerdo al plan de inversiones, convocar sesiones extraordinarias con los concejales para intervenir sobre los distintos acuerdos presentados, teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos, de desarrollo comunitario, entre otros.

Para cumplir satisfactoriamente su objetivo, la Alcaldía municipal “Pailitas con Justicia Social” cuenta con el apoyo de entidades públicas como la personería, la defensoría, la contraloría, la procuraduría, y demás. (Alcaldía Municipal de Pailitas, 2021)

1.1.1 Misión. Planear, gestionar, ejecutar y evaluar las acciones integrales que le competen y que conduzcan a la creación de condiciones para el desarrollo humano y la prosperidad local sostenible, basada en un modelo de gestión incluyente, participativo, equitativo y eficaz. (Alcaldía Municipal de Pailitas, 2021)

1.1.2 Visión. Pailitas en el 2023 contará con las condiciones socio culturales, políticas, económicas y ambientales que le permitirá avanzar en su consolidación a partir de su memoria histórica como uno entre los mejores 5 municipios de la región centro del departamento del Cesar en donde la reconciliación, las oportunidades y la prosperidad serán parte integral de la justicia social. (Alcaldía Municipal de Pailitas, 2021)

1.1.3 Objetivos de la empresa. Ejercer las funciones que le otorga la constitución política, la ley, las ordenanzas, los acuerdos y las que le fueren delegadas por el presidente de la República o el gobernador respectivo. Ejercer autoridad política en el Municipio, ser jefe de la Administración local y representante legal de la entidad territorial y la primera autoridad de policía del municipio. (Alcaldía Municipal de Pailitas, 2021)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. Para el cumplimiento efectivo de sus funciones y del propósito general, la Alcaldía municipal “Pailitas con Justicia Social” emplea una estructura organizacional sencilla que únicamente es informativa.

El organigrama de dicha entidad es de estilo lineal con staff, ya que permite que se vinculen otras organizaciones relacionadas con funciones especiales y que se dé la interacción entre los distintos departamentos que la conforman. En primera instancia, se encuentra el despacho del alcalde que es apoyado por un órgano de control interno y la secretaría general que es la encargada de ejercer las funciones complementarias de dicho estamento.

Secretaria de Gobierno está integrada por: personal de jurídica, comisaria, unidad de víctimas, técnicos operativos y asistenciales, quienes se encargan de actividades como brindar asesoría y asistencia jurídica e igualmente, resolver y conceptualizar consultas en las diferentes ramas de derecho.

El área de planeación la conforman, la banca de proyectos e infraestructura, seguida de sub-áreas dentro de las cuales se cumplen funciones sobre cultura y deporte, Sisbén, actividades ambientales y agropecuarias.

Seguidamente en la oficina de hacienda y salud se encuentran funcionarios como: contadores, personal de vigilancia, jefe de presupuesto, SAC, recaudo, pagaduría, auxiliar administrativo, entre otros.

Y para finalizar, en la secretaría de desarrollo económico y social se realizan todos los procesos encargados de la comunicación por parte de comunicadores sociales, teniendo en cuenta el apoyo de áreas como educación, emprendimiento empresarial, enlace de familias, discapacidad, etc.

A continuación, se relaciona el organigrama

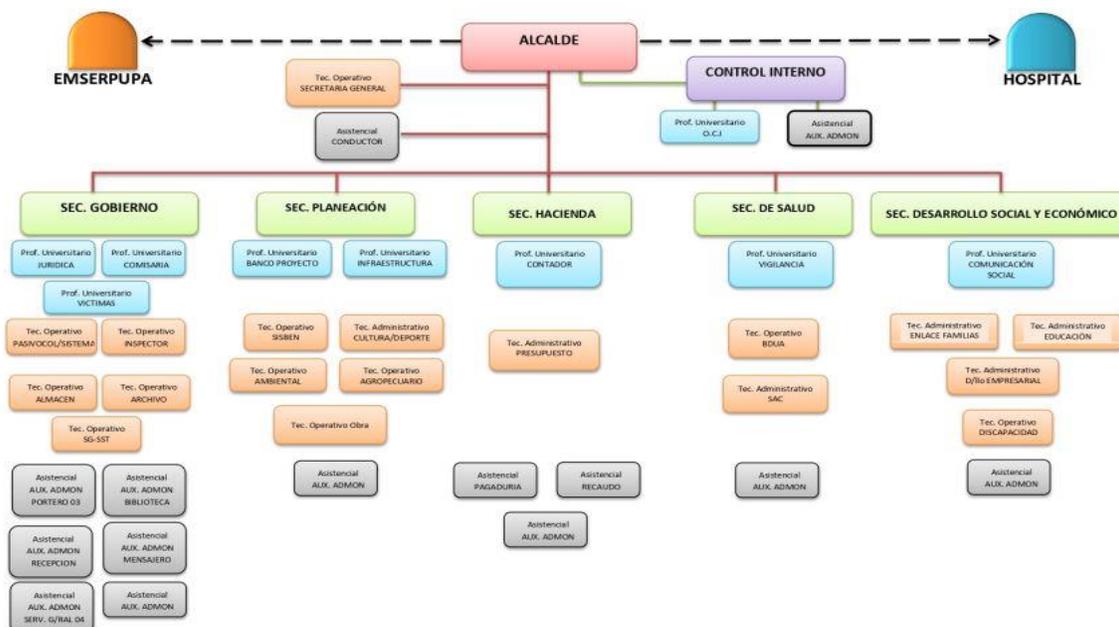


Figura 1. Organigrama Alcaldía municipal de Pailitas, 2021. Fuente. Obtenido de: <http://www.pailitas-cesar.gov.co>

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado. la dependencia en la cual se llevará a cabo el desarrollo del siguiente proyecto, es la oficina de Desarrollo Social y Económico, a cargo de Omaidá Camargo Angarita, la función principal que se desempeña es formular políticas y proyectos en el sector educativo, económico y social buscando mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio, por tal motivo, este despacho cumple un papel fundamental dentro de la entidad.

Esta dependencia está integrada por un enlace de educación, dirigido por Mabel Durán quien cumple con la gestión necesaria para organizar, planear, coordinar proyectos y programas en base a la educación. Por otro lado, se encuentra el secretario del área de discapacidad, Jorge

Mario Navarro, que realiza planes y actividades para contribuir al mejoramiento de las personas discapacitadas.

En el área de Familias en Acción a cargo de Mely Garisao, se ejecutan labores importantes como apoyar y garantizar el beneficio de los usuarios del programa en el municipio, y de este modo, lograr los objetivos del programa enmarcados en el marco legal.

Y para finalizar la jefe de prensa, Leidy Astrid Angarita Calderón quien es la encargada de planificar, organizar, coordinar y controlar los procesos de comunicación. Desde esa área, se implementan también nuevas alternativas de comunicación teniendo en cuenta los diferentes medios tradicionales con el propósito de crear un vínculo con la comunidad, mantener la participación ciudadana para así, cumplir adecuadamente con las metas y estrategias institucionales.

Por otro lado, se ejecutan diversas estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna, la cultura organizacional, e igualmente promover el desarrollo para un cambio social, por medio de campañas y organización de eventos importantes.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Para la realización del diagnóstico inicial de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar se decidió utilizar una metodología cualitativa y el instrumento de recolección de información elegido fue la entrevista mixta o semiestructurada. (Ver apéndice A)

Este tipo de entrevista tiene una característica importante, y es que permite obtener una información amplia de la dependencia donde se llevará a cabo el proyecto, promoviendo la interacción y del mismo modo, la improvisación de ambos participantes.

En el enfoque cualitativo, “las entrevistas semiestructuradas son particularmente convenientes para la creación de situaciones de conversación que faciliten la expresión natural de percepciones y perspectivas por parte de las personas sujetos de investigación”. (Flick, 2012)

Por tal motivo, es muy probable que “los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista en un contexto de entrevista diseñada de manera relativamente abierta que en una entrevista estandarizada o un cuestionario”. (Flick, 2012)

La dependencia en la que se implementó la técnica de recolección de información fue en la Oficina de Desarrollo Social y Económico, al momento de realizar la entrevista se contó la participación de las comunicadoras Omaidá Camargo Angarita, Leidy Astrid Angarita Calderón (jefe de Prensa y comunicación) y la periodista Lina Clavijo, (Ver apéndice B) que son las personas aptas ya que tienen un amplio conocimiento de cómo se ejecutan los procesos comunicativos en la entidad.

Del mismo modo, se indagó al funcionario Mario Ávila, quien con apoyo de la oficina de Prensa y Comunicaciones se encarga del montaje de contenidos y datos estadísticos relacionados con la página web en la entidad. El formato diseñado para realizar el diagnóstico inicial de la dependencia.

Tabla 1

Matriz DOFA

Matriz DOFA		
Factores Internos	<p>Lista de Fortalezas</p> <p>F1. Contenidos relevantes publicados en la plataforma web.</p> <p>F2. Alianza con una plataforma encargada de orientar a personas con discapacidad sobre el uso de las TIC.</p> <p>F3. Eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas por los funcionarios.</p> <p>F4. Vínculo con redes sociales como Facebook y Twitter.</p>	<p>Lista de Debilidades</p> <p>D1. Pocas herramientas tecnológicas que dificultan la realización de las funciones asignadas.</p> <p>D2. No hay buen ambiente laboral</p> <p>D3. Poca capacidad en el sitio web para medios audiovisuales.</p> <p>D4. Falta de estrategias de comunicación para promover el ingreso a la página web.</p>
Factores Externos		
<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. Alianzas estratégicas con medios locales de comunicación y las instituciones públicas.</p> <p>O2. Interés de la comunidad por integrarse a actividades definidas en la entidad.</p>	<p>Estrategia FO:</p> <p>Aprovechamiento de las redes sociales para divulgar el desarrollo de la estrategia comunicativa en la entidad.</p> <p>Vincular a la población con discapacidad en el desarrollo de la estrategia comunicativa.</p> <p>Aprovechar alianzas con los medios locales de comunicación para transmitir la estrategia comunicativa.</p>	<p>Estrategias DO:</p> <p>Aprovechamiento de los medios locales de comunicación para promocionar los servicios ofrecidos en la web de la entidad.</p> <p>Estrategias DA:</p> <p>Definir espacios para capacitar a las personas de las zonas rurales sobre los servicios y uso de la plataforma web.</p>
<p>Lista de Amenazas</p> <p>A1. Que se presente una emergencia de tipo tecnológica.</p> <p>A2. Poco conocimiento de personas en zona rural del municipio sobre el uso de las TIC y los servicios de la plataforma.</p>	<p>Estrategia FA:</p> <p>Diseñar contenidos creativos dirigidos a personas de zona rural para orientar sobre el uso de las TIC y plataforma web.</p>	

Nota: La tabla muestra el diagnóstico inicial de la dependencia asignada, haciendo uso de la herramienta denominada Matriz DOFA. Fuente. Pasante.

1.2.1 Planteamiento del problema. Actualmente, las plataformas digitales o redes sociales asumen un papel fundamental en el diario vivir, especialmente dentro de las empresas u organizaciones, ya que en función de la comunicación permiten que se genera facilidad, inmediatez y efectividad en todos los procesos informativos. Del mismo modo, al momento de presentarse la interacción con el usuario se promueve dinamismo y agilidad para procesar lo que se está dando a conocer, por lo que cada interfaz tiene la posibilidad de enlazar párrafos de textos con elementos gráficos, agregar piezas publicitarias y productos audiovisuales haciendo referencia al tema específico.

La Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar dispone de diversos medios de comunicación tradicionales y alternativos para dar a conocer la información necesaria; incluyendo los servicios brindados a la ciudadanía y ejecución de programas en Pro de las comunidades vulnerables, entre los medios empleados se cuenta con un sitio web en el cual se especifican distintos temas desarrollados en cada una de las dependencias con diferentes enlaces fundamentales.

Para la entidad es de vital importancia, que la información ejecutada en la página web genere un impacto efectivo entre los funcionarios y usuarios que la visualizan, y que este medio tenga mayor reconocimiento, por lo que se hace necesario desarrollar una estrategia de comunicación que permita aumentar el tráfico de los usuarios de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar.

Esta estrategia comunicativa estará enfocada en la promoción de servicios y en fomentar la participación de los usuarios y funcionarios, teniendo en cuenta la implementación de secciones

participativas destacando algunas fechas importantes, enfocándonos también en la ejecución de diferentes eventos realizados tanto de manera interna como externa.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general. Desarrollar una estrategia de comunicación que permita aumentar el tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar.

1.3.2 Objetivos específicos. Realizar un diagnóstico inicial para conocer el estado actual y la importancia de la página web de la entidad.

Determinar actividades para el desarrollo de la estrategia de comunicación.

Identificar los canales y medios de comunicación adecuados para divulgar las actividades desarrolladas en relación a la estrategia comunicativa.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

En la siguiente tabla se describen las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados en la pasantía y que dan como resultados el desarrollo de una estrategia de comunicación que permite aumentar el tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar.

Tabla 2

Actividades a desarrollar para los objetivos de la pasantía

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.
Desarrollar una estrategia de comunicación que permita aumentar el tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar.	Realizar un diagnóstico inicial para conocer el estado actual y la importancia de la página web de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a Mario Ávila, funcionario de la entidad para obtener datos relevantes sobre el sitio web. - Analizar la plataforma web para determinar las características y falencias que se están presentando y exponerlas en un informe. - Aplicar encuestas para conocer la percepción de los usuarios y funcionarios sobre la página web de la entidad. - Tabulación y análisis del resultado obtenido en las encuestas.
	Determinar actividades para el desarrollo de la estrategia de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer una sección llamada “Actívate” para promover la participación de los usuarios de la página web. - Proponer una sección de “Destacados” para reconocer la labor desempeñada por los funcionarios de la entidad. - Implementar la sección “Actívate” y “Destacados” en la página web de la entidad.
	Identificar canales y medios de comunicación para divulgar las actividades desarrolladas en la estrategia comunicativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar piezas publicitarias para promocionar los servicios ofrecidos en la web de la entidad. - Diseñar contenido audiovisual para promocionar la sección “Actívate” - Definir espacios dentro de la entidad para socializar la estrategia de comunicación.

Nota: La tabla muestra las actividades a realizar en la propuesta que se ha planteado. Fuente: Pasante.

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Estrategias de comunicación.

Son definidas por (Arellano, 2008) como una serie de alternativas que contribuyen a establecer las decisiones más convenientes para llevar a cabo la implementación de un estilo comunicativo, que en efecto es un sello personal de toda organización, por ello su aplicación involucra los procesos internos, externos, tanto laborales, como los recursos tecnológicos. A su vez, es de señalarse que una estrategia de comunicación se centra en los principios estratégicos que permiten mejorar la interacción que tiene la empresa con su personal, proveedores y público en general. Y es por ello que integra la ejecución de actividades de todo el equipo de trabajo para generar innovación, crecimiento y productividad.

De otro lado, una estrategia de comunicación fomenta el intercambio de información, lo cual tiene la finalidad de que la organización conozca lo que sucede en su entorno y a partir de ello evaluar las condiciones de comportamientos, actitudes, flujos de comunicación, clima y ambiente laboral. En este sentido, la estrategia se compone de un proceso técnico que opera bajo la circulación y consumo de datos informativos, basados estos en las necesidades comunicativas de la empresa particularmente como ente social e identidad que desea establecer. Entre tanto, al diseñarla representa la retroalimentación de los procedimientos de comunicación propios de cada empresa, facilitando la interacción y las relaciones con su mercado, donde la información tiene la funcionalidad de difundir hechos teniendo en cuenta los agentes para el cambio, los medios de comunicación y el mensaje. (Álvarez, 2000)

Por lo anterior, hay que decir que la estrategia de comunicación es el conjunto de decisiones y prioridades determinadas tras el análisis y el diagnóstico que definen las actividades y formas en las que se debe realizar en función de las herramientas de comunicación disponibles. Así mismo, comprende el estudio de los contenidos, los receptores de la información, objetivos y los canales de comunicación que serán implementados para abordar las tareas comunicacionales en la organización. (Salvador, 2014)

Tráfico de usuarios

Hace referencia al tránsito o circulación de usuarios a través de una plataforma digital. Es por ello, que también es conceptualizado como la suma de información o datos emitidos y recibidos por todos aquellos medios virtuales que implementa la empresa u organización para fines publicitarios, informativos o comunicativos. Así, el tráfico de usuarios está relacionado con la cantidad de visitantes que producen los servidores web en un periodo específico de tiempo. Existen diversas maneras de medir este tráfico de usuarios, la primera de ellas al cuantificar la cantidad de estos, que lo que permite es conocer cuáles, con los visitantes único, páginas vistas por cada usuario, y de otro lado está la cualificación, orientada a la identificación de la calidad del tráfico de web, dando lugar a la información estadística como la procedencia del cibernauta, nivel adquisitivo, nivel conocimientos, intereses y expectativas.

En resumidas cuentas, el tráfico de usuarios es la cantidad de visitantes de un sitio web, en gran medida son aquellos que circulan libremente por internet, por lo que es determinado por el número de visitantes y de páginas que visitan. (Duarte & Paredes, 2016)

Página web

Es considerada como un documento electrónico que se conforma por World Wide Web (WWW), se dice que este es generado por el lenguaje del hipertexto. Por otro lado, las páginas web se caracterizan porque contienen enlaces que direcciona al usuario a otras redes de internet y pueda visualizar otros contenidos virtuales. Estas por lo general se encuentran alojadas en un ordenador local o remoto, al servidor que permite el acceso las páginas creadas por medios digitales se les denomina servidor web. También se dice que la importancia de que tiene para cualquier organización contar con una página web, radica en que es uno de los métodos más importante de comunicación que existe en internet, cuya información comprende elementos de multimedia, es decir, imágenes, texto, audio, video, etc., haciendo que convierta en una herramienta donde el usuario encuentra datos de acuerdo a sus intereses. (Raffino, 2020)

Canales y medios de comunicación

La comunicación como proceso dinámico que involucra la participación de emisores y receptores, en materia de canales de comunicación establece diversas herramientas que permiten llevar a cabo la información e intercambio de la misma, entre ambas partes, permitiendo desarrollar el acto comunicativo. En otras palabras, los canales y medios de comunicación son elementos físicos, por medio de los cuales el emisor transmite la información y el receptor capta a través de sus sentidos corporales. Así, los canales y medios técnicos empleados pueden ser: imprenta, telegrafía, radio, teléfono, televisión, computador, entre otros más, que hoy en día se han establecido debido a los avances tecnológicos y que la población ha adoptado como medios

de comunicación, pues cabe mencionar que los celulares inteligentes, las herramientas web 2.0, que no es más que los mecanismos usados para compartir información en internet. (Santos, 2012)

Divulgación de las estrategias

La divulgación hace referencia a aquellas acciones tomadas para exponer un contenido con el que se pretenden generar un impacto en el público, en este caso las estrategias y acciones organizacionales, proceso en el que es importante emplear herramientas y canales de comunicación que permitan divulgar de manera oportuna la información. Mencionar, que la divulgación puede darse de muchas maneras, entre ellas se pueden señalar: el periodismo, ferias, informes, avisos publicitarios, planes de acciones y comunicación estratégica. (Belenguer, 2003)

Además, es fundamental entender que, si bien la difusión de las estrategias es una actividad compleja, es necesaria para poder dar a conocer las nuevas alternativas y aplicarlas de manera correcta ya sea dentro de la una empresa o en un grupo de trabajo, con esto se brinda la posibilidad de reconocer acciones necesarias ante una determinada situación y hacer público las acciones correctivas que contribuyen a la adecuada interacción con el medio. (Castillo, 2010)

Piezas gráficas

Para (González, 2020) “las piezas gráficas son el resultado tanto impreso como digital del proceso de diseño y diagramación que se realizan con base a las necesidades de las empresas y a los lineamientos de referencia establecidos por esta”.

Sin embargo, según (Ortiz, 2000) se refiere a estas como “la composición visual en diseño, que varía en soporte y formato a partir de los objetivos que se pretenden alcanzar y al público al cual se dirige”.

Ahora bien, existen diferentes tipos en los que se representa una pieza gráfica, cada una de ellas tienen una manera diferente de impetración ante la vista del público, estas van desde afiches, vallas publicitarias, pendón, volantes, banner, catálogos, folletos e infografías. (Luján, 2000)

Contenidos audiovisuales

Son establecidos dentro de la comunicación como contenidos emitidos para interactuar con el receptor, su diseño implica la elaboración de un mensaje coherente, que sean códigos compartidos para ambas partes. Por lo tanto, se genera un lenguaje audiovisual que permite expresar las ideas a través de diversos canales, estos pueden ser verbal, visual, textual, gráfico, música, etc., contenidos que terminan influyendo en el nivel racional, emotivo y afectivo del público. (Ángel, 2010)

Actualmente hablar de contenidos audiovisuales implica señalar temas como la repercusión de la audiencia social, la multipantalla y la televisión, empleados como procesos de convergencia en los medios tradicionales para presentar nuevos escenarios de la comunicación. (Montemayor, 2016)

2.2 Enfoque legal

2.2.1 **Artículo 20 de la constitución política de 1991.** El presente artículo hace referencia al derecho que tienen todas personas u organizaciones a la libertad de expresión y difusión de los pensamientos y opiniones en relación a un determinado tema. Garantizando de esta manera la autonomía de informar y recibir la información oportuna e imparcial mediante los medios masivos de comunicación social. (Const., 1991, art.20)

2.2.2 **Ley 1341 del 30 de junio de 2009.** Por la cual se dictan los principios y conceptos en relación a la información brindada por todas las organizaciones a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), creando las siguientes disposiciones:

Marco general del sector de las tecnologías para fortalecer la competitividad en las instituciones que la practican, como la protección de usuario, así como su cobertura, calidad del servicio, promoción de nuevas herramientas tecnológicas, redes y gestión de los recursos y libre acceso a la información disponible.

Define las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como el conjunto de equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que contribuyen a la transmisión de datos como voz, datos, texto, videos e imágenes.

Son las entidades del orden nacional quienes promoverán y ejecutarán planes para garantizar el acceso uso de las plataformas tecnológicas a la población, ya se brindar un servicio

o en función de su razón social. Para dicha finalidad, incentivarán el desarrollo de contenidos y aplicaciones en busca del beneficio de sus usuarios. (Ley 1341, 2009)

2.2.3 Decreto 1413 del 25 de agosto de 2017. Se establecen los parámetros que han de cumplirse para la prestación de los servicios ciudadanos digitales y para permitir que los usuarios tengan acceso a los medios de comunicación tecnológicos. Así mismo, son decretados los servicios virtuales como obligación de los organismos y entidades públicas que desempeñan una función social, de conformidad con la implementación de las tecnologías para mantener informados a la comunidad en general sobre sus actividades, para lo cual deben cumplir con: ruta de gobierno en línea, disponibilidad presupuestal, estructura adecuada de los servicios ciudadanos digitales. (Decreto 1413, 2017)

2.2.4 Ley 1887 del 13 de abril de 2018. Tiene como objetivo fomentar la creación y producción de contenidos creativos digitales mediante el uso de las plataformas tecnológicas. Para ello, la presente ley considera fundamental la implementación de páginas web o blogs, sitios donde se alojan textos, imágenes y vínculos que generan interactividad con los usuarios. Considerando también, que las organizaciones deben tener en cuenta para el diseño de los contenidos digitales las siguientes características: valor comercial o social, tratándose de un bien o servicio dirigido a la comunidad, debe contar con los derechos de autor para la protección del contenido, es necesario que esté enmarcado dentro del sector de nuevos medios, (creativos y culturales), además, para su transmisión es posible disponer de las redes de telecomunicaciones o herramientas TIC. Siendo así, su principal objetivo es promover la formalización y generación del trabajo realizado por los creadores de contenidos creativos digitales, exaltando el oficio desarrollado por profesionales preparados para su generación. (Ley 1887, 2018)

2.2.5 Decreto 1008 del 14 de junio de 2018. Por medio del cual se establecen los lineamientos para que las empresas, organizaciones y entidades del sector público en Colombia implementen la estrategia de la política de Gobierno digital, de acuerdo con las disposiciones del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Estrategia que consiste en difundir las tendencias y temas económicos, sociales y culturales a nivel general brindada desde la política de gobierno, para lo cual los entes locales juegan un papel relevante haciendo uso de las TIC. Este decreto busca la transformación digital articulando los actores sociales con el estado, la solución de las necesidades y problemáticas en relación con las herramientas digitales para el uso informativo. (Decreto 1008, 2018)

2.2.6 Ley 1978 del 25 de julio del 2019. Es la más reciente ley en relación con las TIC, esta hace énfasis a la modernización de sector tecnológico en Colombia, teniendo como objetivo alinear los incentivos de los agentes para uso de las herramientas tecnológicas, aumentar la institucionalidad para contrarrestar la brecha digital y potenciar su vínculo con el sector público y privado en el desarrollo de estrategias TIC, para que se logre aumentar niveles de audiencia, usuarios en la red con el uso de las mismas. (Ley 1978, 2019)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

En el siguiente informe se presentarán los resultados obtenidos de acuerdo a las actividades realizadas por cada objetivo específico planteado en el proyecto de pasantía.

3.1.1 Realizar un diagnóstico inicial para conocer la importancia que representa la página web de la entidad. El desarrollo del diagnóstico inicial como primer objetivo de la pasantía se encuentra fundamentado en la realización de actividades que conllevan a conocer la importancia que tiene la página web de la Alcaldía, por ello se aborda a partir de la aplicación de una entrevista a uno de los funcionarios quien cumple un papel fundamental en la gestión de la comunicación. De otro lado, fue necesario llevar a cabo un análisis a dicha plataforma digital con la finalidad de hallar posibles falencias y finalmente se recurrió a los empleados y usuarios para establecer a través de la encuesta su percepción frente al uso de la página web. En este sentido se presentan las actividades ejecutadas:

3.1.1.1 Actividad 1. Entrevista a Mario Ávila, funcionario de la entidad para obtener datos relevantes sobre el sitio web. Para poder iniciar adecuadamente con el desarrollo del siguiente proyecto se indagó con uno de los funcionarios de la entidad, encargado de todo lo referente a la página web sobre la actualización de noticias y de los datos estadísticos.

La modalidad de entrevista utilizada fue mixta o semiestructurada, este tipo de entrevista permite al entrevistado dar paso a la improvisación y personificación, por otro lado; contribuye a

que se presente un cuestionario con preguntas que logren que el entrevistador conozca a profundidad la temática de interés u objeto de estudio.

El formato para hacer la entrevista que se utilizó estuvo compuesto por nueve preguntas relevantes que generaron gran interés y aporte por parte del funcionario, también permitieron que este se expresara de manera tranquila y sin preocupación por el límite de tiempo. (Ver apéndice C)

La entrevista se realizó el 09 de marzo del presente año, en la Oficina de Pasivocol con el propósito de tener un enfoque más amplio sobre la plataforma web (Ver apéndice D), conocer ¿Cuáles son sus características más relevantes?, ¿Qué falencias presenta el sitio web?, ¿Qué servicios se brindan desde la página?, ¿Cuáles son los retos de participación dirigidos a los usuarios?, entre otras.

Cabe resaltar que entre las respuestas obtenidas en el proceso se evidenció que: la plataforma web presenta características muy completas como también que la información dirigida al público es amplia y resalta distintas temáticas importantes para la sociedad, pero al revisar las instancias o retos de participación se llegó a la conclusión de que la interacción con los usuarios es muy mínima, ya que las herramientas de contacto son deficientes.

Referente a esto, se determinó que es importante fortalecer las herramientas de participación para los usuarios, también comentó que los datos estadísticos actuales son bajos y que el interés de las personas por ingresar a la página web está enfocado en la participación.

3.1.1.2 Actividad 2. Analizar la plataforma web para determinar las características y falencias que se están presentando y exponerlas en un informe. Teniendo en cuenta la información recolectada por medio de la entrevista realizada y para seguir con el diagnóstico inicial en la entidad, se hizo necesario efectuar una observación y revisión minuciosa de cada uno de los elementos que conforman la plataforma web.

Al momento de iniciar con el análisis de la web se partió de la inspección de cada opción del menú, entre las cuales se encuentran la opción inicio, transparencia y acceso a la información, servicios de atención a la ciudadanía, participa, noticias, normatividad y otros iconos desplegados.

En la primera opción “Inicio”, se evidencia la publicación de los diferentes contenidos referentes a distintas temáticas llevadas a cabo en cada una de las dependencias, como información sobre salud y prevención, educación, infraestructura, desarrollo social y económico, proyectos de desarrollo integral para toda la población, entre otras.

En la sección de transparencia y acceso a la información pública se encuentran subsecciones como los mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica y talento humano, presupuesto, planeación, control, contratación, e instrumentos de gestión de la información pública.

Seguidamente, el icono de atención a la ciudadanía está conformado por subsecciones como trámites y servicios, PQRDS recepción de solicitudes, y política y protección de datos;

estas opciones permiten a los usuarios primeramente la posibilidad de generar pagos de impuestos prediales, se ofrecen tutoriales para poder hacer uso de este servicio, con las PQRDS se pueden realizar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; y haciendo referencia a la protección de datos podemos decir, que es el compromiso que adquiere cada funcionario con la información suministrada.

Por otro lado, las secciones cómo participa, noticias y normatividad van enfocadas a temas de interés social debido a que se realizan publicaciones constantes sobre postales de diversos eventos como la rendición de cuentas, la tertulia literaria, clausura del programa leer paga, listado de familias en acción, información sobre el Sisbén, el Mercado Campesino, etc.

Así mismo, se emiten contenidos sobre el resultado de cada uno de los eventos realizados de manera interna o dirigidos al público, y también se dan a conocer circulares, decretos y resoluciones.

Durante el proceso de análisis, también se evidenció algunas características relevantes para usabilidad de la página web como las opciones de cambio de color, configuración de la fuente utilizada, un enlace con una plataforma que ofrece distintas estrategias de comunicación para personas con discapacidad y, por último; los retos de participación.

Haciendo referencia a esta última sección, se concluye que la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar presenta una falencia en cuanto a los retos de participación, ya que son pocos los mecanismos implementados para la interacción con los usuarios; además no son

muy eficientes por lo que no permiten a las personas participar activamente en la web durante fechas importantes o en los eventos planteados.

Finalmente, al verificar los datos estadísticos se concretó los usuarios registrados en la página web tienen un porcentaje de 42,46 y que desde el mes de mayo hasta el presente mes solo han visitado el sitio web 5,57 personas e igualmente, cabe mencionar que el rango con menor porcentaje es el de participación siendo este de un 0%.

A continuación, se muestran evidencias de la revisión y análisis realizado a los mecanismos de contacto, servicios y retos de participación ciudadana:

The screenshot shows the website interface for the Municipality of Pailitas, Cesar. The main navigation bar includes 'Inicio', 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Servicios de atención a la ciudadanía', and 'Participa'. The page title is 'Mecanismos de contacto'. The content is organized into two columns:

- Left Column (Mecanismos de contacto):**
 - Dirección:** Carrera 6 N° 5-86 - Carretera Central
 - Teléfono:** 3186760900
 - Teléfono móvil:** 3186760900
 - Email:** secretariageneral@pailitas-cesar.gov.co
 - Notificaciones Judiciales:** notificacionjudicial@pailitas-cesar.gov.co
 - Horario de atención:** DE 7:30 am A 12:30 m Y DE 2:30 pm A 5:30 pm
 - Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias**
- Right Column (Sucursales):**
 - Concejo Municipal de Pailitas - Cesar**
 - Dirección: Calle 6 N° 7-34 Barrio el Centro
 - Horario de atención: DE 8:30 am A 12:30 m Y DE 2:30 pm A 5:30 pm
 - Email: concejo@pailitas-cesar.gov.co
 - Teléfonos: 3145265041 - 3145906139
 - Personería Municipal de Pailitas Cesar**
 - Dirección: Calle 6 N° 7-34 Barrio el Centro
 - Horario de atención: DE 8:30 am A 12:30 m Y DE 2:30 pm A 5:30 pm
 - Email: personeria@pailitas-cesar.gov.co
 - Teléfonos: 3102918240

At the bottom of the page, there are social media icons for Twitter and Facebook.

Figura 2. Mecanismos de contacto. Fuente. Pasante

GOV.CO

Alcaldía Municipal de Pailitas - Cesar

Inicia sesión

Buscar en la entidad

Inicio Transparencia y acceso a la información pública **Servicios de atención a la ciudadanía** Participa Noticias Normatividad

Inicio > Trámites y servicios

Trámites y servicios

Todas las categorías SUIT (33) Encuesta (1) Impuesto de industria y comercio - ICA (1) Impuestos (1)

Busca en Trámites y servicios

Ordenar por: **Recientes** A-Z Filtrar por fecha

[Instructivo como Liquidar Impuestos Municipales](#)

Trámite en línea
Trámite con costo
Duración 2

Última modificación: Hace 2 días

Figura 3. Trámites y servicios en línea. Fuente. Pasante

Instructivo como Liquidar Impuestos Municipales

Compartir  



Figura 4. Tutoriales sobre liquidación de impuestos. Fuente. Pasante

Alcaldía Municipal de Pailitas - Cesar

Buscar en la entidad

Inicio Transparencia y acceso a la información pública **Servicios de atención a la ciudadanía** Participa Noticias Normati

Inicio > PQRDS Recepción de Solicitudes

Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) ?

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar ?

Petición
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN

Queja
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

ENVÍA UNA QUEJA

Reclamo
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

ENVÍA UN RECLAMO

Sugerencia
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ENVÍA UNA SUGERENCIA

Denuncia
Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

ENVÍA UNA DENUNCIA

Solicitud de información
Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

SOLICITA INFORMACIÓN

Figura 5. Recepción de solicitudes. Fuente. Pasante

Alcaldía Municipal de Pailitas - Cesar Inicia sesión

Buscar en la entidad

Inicio [Transparencia y acceso a la información pública](#) [Servicios de atención a la ciudadanía](#) **Participa** [Noticias](#) [Normatividad](#)

Inicio > **Retos de participación**

Retos de participación

Todas las categorías **Encuesta (1)**

Busca en Retos de participación

Ordenar por: **Recientes** A-Z Filtrar por fecha

Hace 2 días

¿Cómo fue el trato y la atención que recibí por parte de los funcionarios durante su visita a nuestra entidad?

Bueno

Regular

Malo

1 voto(s)

PARTICIPA

Figura 6. Retos de participación ciudadana. Fuente. Pasante

Alcaldía Municipal de Pailitas - Cesar Inicia sesión

Buscar en la entidad

Inicio [Transparencia y acceso a la información pública](#) [Servicios de atención a la ciudadanía](#) **Participa** [Noticias](#) [Normatividad](#)

Inicio > **Instancias de participación**

Instancias de participación

Todas las categorías **Juntas (3)** **Asociaciones (2)** **Consejos (2)** **Agremiaciones (1)** **Comités (1)**

Busca en Instancias de participación

Ordenar por: **Recientes** A-Z Filtrar por fecha



Hace 2 días



febrero 25 2021, 8:19 am
Instancias de participación
[RENDICION DE GESTION Y CUENTAS](#)

Figura 7. Instancias de participación. Fuente. Pasante

Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

may. 13, 2021 - jun. 12, 2021



Figura 8. Datos estadísticos por rango de la página web. Fuente. Pasante

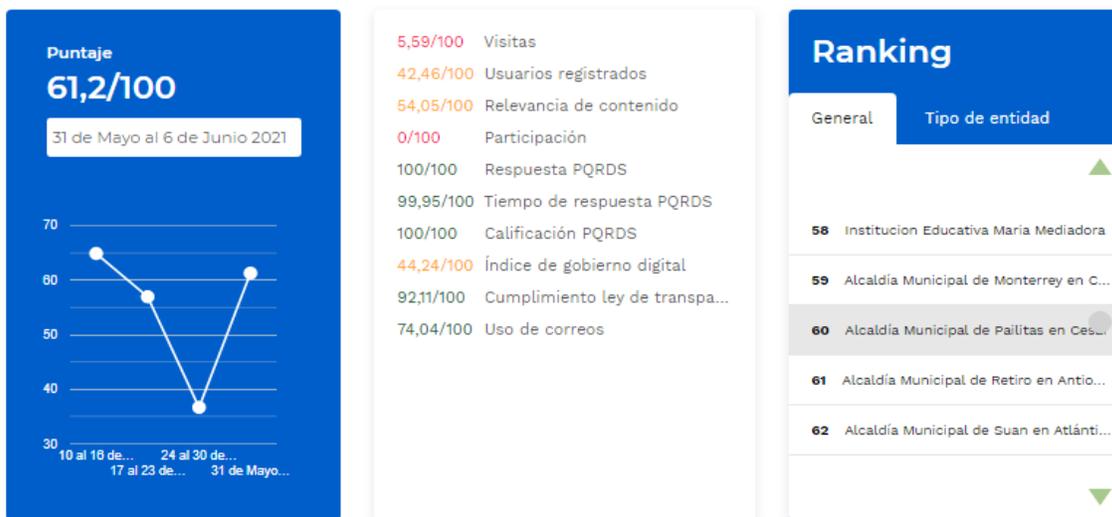


Figura 9. Puntaje de la página web de la entidad. Fuente. Pasante

Partiendo del análisis y revisión realizada a la página web, se presenta el informe que recoge las características y falencias identificadas durante esta actividad. Dicho documento se estructura mediante la presentación de un informe dirigido a la dependencia con la cual se trabaja la pasantía. (Ver apéndice E)

3.1.1.3 Actividad 3. Aplicar encuestas para conocer la percepción de los usuarios y funcionarios sobre la página web de la entidad. Para lograr efectivamente esta actividad se tuvo como base la encuesta aplicada con la finalidad de conocer las perspectivas de los usuarios y funcionarios de la entidad sobre diferentes aspectos de la web, proceso realizado teniendo en cuenta el diseño metodológico de una investigación de tipo descriptiva.

Metodología llevada a cabo para la aplicación de la encuesta los usuarios:

Fase 1. Diseño de la encuesta. La encuesta aplicada inicialmente estuvo diseñada bajo el modelo del cuestionario y fue llevada a cabo mediante el formulario dispuesto en la aplicación google (ver apéndice F).

Fase 2. Población. Se realizó de manera externa, es decir, iba dirigido a la población Pailitense y el propósito era indagar sobre el conocimiento de las personas por distintas características de la plataforma, diseño y diagramación, navegabilidad, usabilidad, servicios prestados, opciones del menú, instancias y retos de participación, entre otras.

Fase 3. Muestra. Se tomó una muestra aleatoria y a conveniencia del estudio de 40 personas, entre las cuales se encontraban hombres y mujeres, se tuvo en cuenta rangos de edades

que iban de 15 a 18, de 18 a 30, de 30 a 45 y también se mantuvo un perfil de usuario en el que se destacan estudiantes, padres de familia, servidores públicos, profesionales, entre otros.

Fase 4. Tabulación y análisis. Consistió en llevar a cabo la interpretación de la información obtenida de los usuarios mediante tablas y gráficas estadísticas.

Metodología llevada a cabo para la aplicación de la encuesta a funcionarios:

Fase 1. Diseño de la encuesta. Para iniciar con la actividad se elaboró un cuestionario con preguntas relevantes sobre la página web dirigido a los funcionarios de la entidad, teniendo en cuenta características como los contenidos, la usabilidad, elementos de comunicación también la importancia de implementar una sección para fortalecer la cultura organizacional. (Ver apéndice G)

Fase 2. Población. Se conformó por los funcionarios de las diferentes secretarías que forman parte de la estructura interna de la alcaldía.

Fase 3. Muestra. Fueron elegidos 14 personas de distintas dependencias, las preguntas realizadas estaban enfocadas en la cultura empresarial y la relación con la página web.

Fase 4. Tabulación y análisis. Consistió en llevar a cabo la interpretación de la información obtenida de los funcionarios mediante tablas y gráficas estadísticas.

Cabe mencionar que la fase 4 de cada una de las encuestas aplicadas corresponde a la siguiente actividad.

De otro lado ha de señalarse, que para la aplicación de la encuesta se realizaron 10 dirigidas a los usuarios y 8 preguntas que se aplicaron de manera digital en las distintas dependencias. La fecha para iniciar la actividad que fue del 15 al 22 de marzo del presente año, durante ese tiempo se realizaron ambas encuestas con un resultado muy positivo ya que se percibió el interés por parte de los funcionarios sobre implementar una sección para fortalecer la cultura organizacional y de la población por la implementación de una sección participativa.

Al momento de terminar el recorrido, se procede a iniciar con la tabulación de las encuestas y el análisis de los datos, se determinó que en la encuesta dirigida hacia la institución la mayoría de las respuestas fue por parte de los hombres con un porcentaje de 62% mientras en el género femenino solo se tuvo 5 respuestas (38%), en el rango de edad el porcentaje mayor fue de 86% en la categoría comprenden edades que iban entre los 20 hasta los 35 años, y finalmente la sección de dependencias se obtuvo mayor respuesta en la Secretaría de Gobierno (22%).

3.1.1.4 Actividad 4. Tabulación y análisis del resultado obtenido en las encuestas. Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios y funcionarios son presentados mediante la tabulación directa realizada mediante la herramienta Excel, en donde se realizan las tablas de frecuencia y las gráficas tanto circulares como de barras que son analizadas mediante la interpretación textual.

1. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la página web de la Alcaldía de

Pailitas:

Antes que nada, fue necesario conocer la información del usuario relacionada con su perfil del rango de edad y género al que pertenece:

Tabla 3

Perfil del usuario

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	15	37%
Padre de familia	8	20%
Servidor público	7	17%
Profesional	5	13%
Ciudadano	4	10%
Psicólogo	1	3%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados al perfil del usuario. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

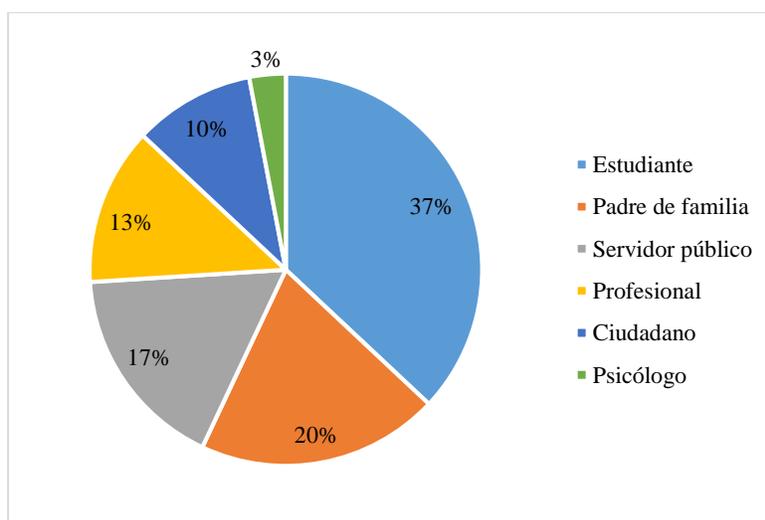


Figura 10. Perfil del usuario. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

En relación con el perfil de usuario quienes tuvieron mayor participación en la encuesta fueron los estudiantes con un porcentaje del 37%, seguido de 8 padres de familia (20%), 7 servidores públicos (17 %), y una última opción de otras, que son psicólogos con un 3%.

Tabla 4

Edad de los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
15 a 18 años	0	0%
18 a 30 años	28	70%
30 a 45 años	12	30%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados a la edad de los usuarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

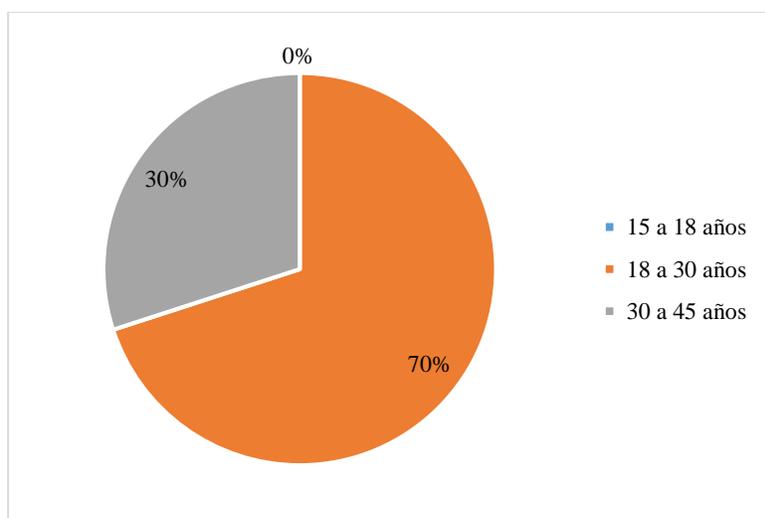


Figura 11. Edad de los usuarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Los resultados indican que la mayoría de la población de Pailitas encuestadas, son usuarios jóvenes, pues un 70% de ellos poseen una edad entre los 18 a 30 años. Seguidamente se encuentran aquellos que tienen una edad entre los 30 a 45 años, grupo poblacional que son adultos.

Tabla 5

Género de los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	60%
masculino	16	40%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados al género de los usuarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

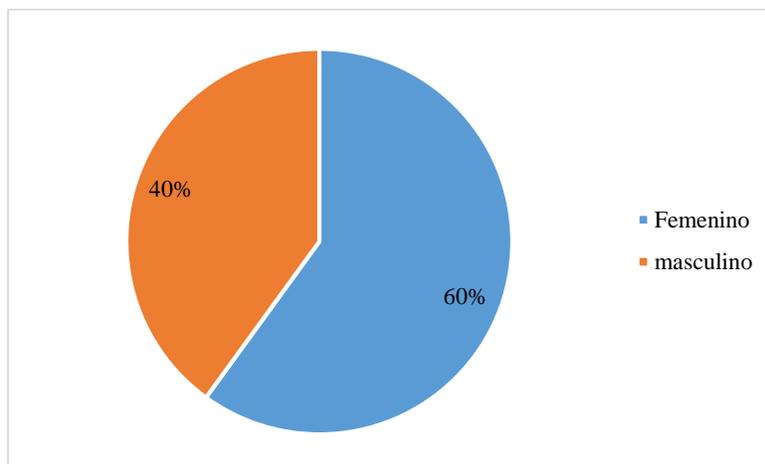


Figura 12. Género de los usuarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Con respecto al género, los usuarios de la página web suelen ser tanto hombres como mujeres, sin embargo, se debe mencionar que es mayor el grupo de mujeres que la visitan, pues la encuesta arroja que un 60% son del género femenino y un 40% pertenecen a la categoría masculina.

Tabla 6

Regularidad con la que se visita la Página web de la Alcaldía municipal de Pailitas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	15	37%
Semanalmente	14	35%
Mensualmente	4	10%
Otro	7	18%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados a la regularidad con la que se visita la página web de la Alcaldía. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

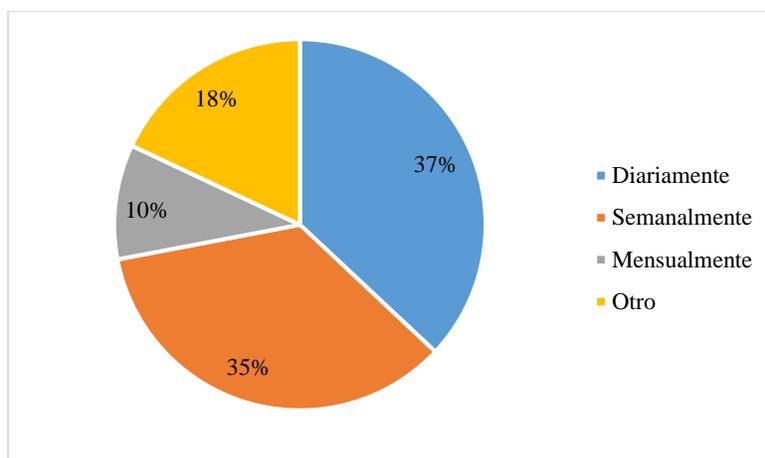


Figura 13. Regularidad con la que se visita la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Es indispensable conocer con qué regularidad visitan los usuarios la página web de la entidad; este interrogante permite que se apertura a las demás preguntas, la modalidad para la respuesta fue opción de selección múltiple, arrojando por resultado un mayor porcentaje de 37% que corresponde a aquellas personas que respondieron diariamente, seguido de un 35% quienes indicaron que lo hacían semanalmente, más adelante 4 personas mencionaron que ingresaban a la plataforma mensualmente, lo que corresponde a un 10% . Y un 18% han enfocado su opinión en otros niveles de frecuencia, es decir que solo a veces lo hacen o de vez en cuando, solo si es necesario.

Tabla 7

Principal motivo por el cual se visita la página web de la entidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Conocer ofertas laborales	12	31%
Estar informados	8	20%
Noticias del mundo	1	2%
Entretenimiento	2	5%
Proyectos y obras ejecutadas	1	2%
Curiosidad	4	10%
Para informarse de los acontecimientos locales	12	30%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados al motivo que tienen los usuarios para visitar la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

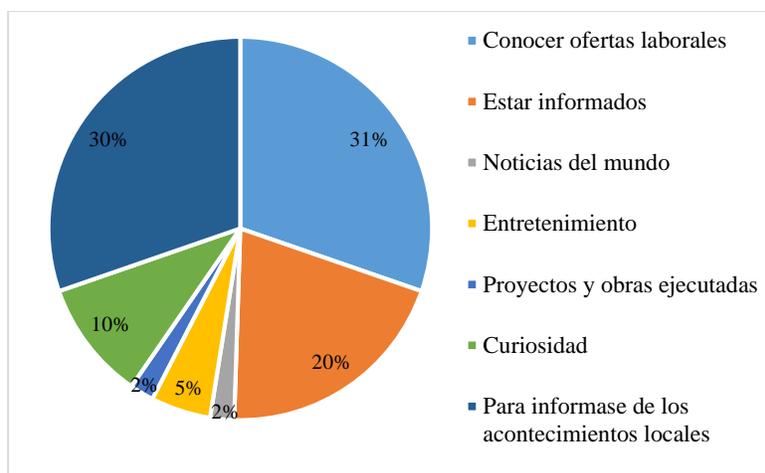


Figura 14. Principal motivo por el cual se visita la página web de la entidad. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Para seguir cumpliendo con el propósito de la encuesta efectivamente, se indagó a la población sobre ¿Cuál era el motivo principal por el que visitaban la página web?, por ello se evidencia que el mayor porcentaje fue de 30% con una respuesta de ofertas laborales, ya que actualmente estamos atravesando por una crisis que ha generado aumento en el desempleo, siguiendo con el análisis de los datos se pudo deducir que el 31% de los usuarios visita la página para obtener información sobre las novedades a nivel local y así mismo lo hace el 20% puesto que afirman que ingresan al sitio para informarse. Por otro lado, es mínima la población interesada por los proyectos y obras ejecutadas, noticias mundiales y entretenimiento.

Tabla 8

Qué tan sencillo resulta buscar información en la página web

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy sencillo	18	46%
Promedio	5	12%
Nada sencillo	3	7%
Sencillo	12	30%
Poco sencillo	2	5%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con qué tan sencillo es buscar la información para el usuario en la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

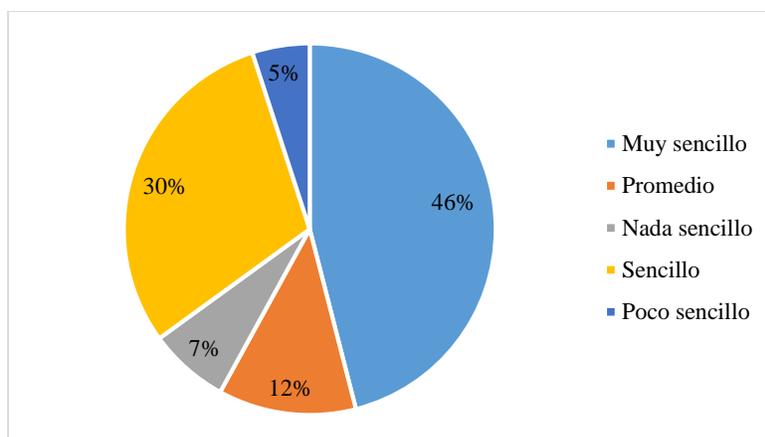


Figura 15. Qué tan sencillo resulta buscar información en la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

En la tercera pregunta se hizo énfasis sobre la navegabilidad y usabilidad de la página, el propósito de la misma era conocer qué tan sencillo resultaba para los usuarios la búsqueda de información de su interés y determinar cuáles eran las falencias presentadas en la web. Así, durante el análisis de este interrogante se tuvo por resultado que para la mayoría de las personas era muy sencillo encontrar los contenidos pues un 46% consideran que es un proceso fácil, para 12 personas (30%) resultó sencillo, por otro lado 5 personas (12%) eligieron la opción de promedio. Tan solo es posible evidenciar, que una mínima parte de usuarios que corresponden al 5% ven la búsqueda de información en la página web como poco sencillo, se debe entre muchas razones a la falta de adaptación de la TIC.

Tabla 9

Descartado el ingreso a la página web por la sobrecarga informativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy probable	17	43%
Probable	18	45%
Poco probable	5	12%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con el descarte de la página web por sobrecarga informativa. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

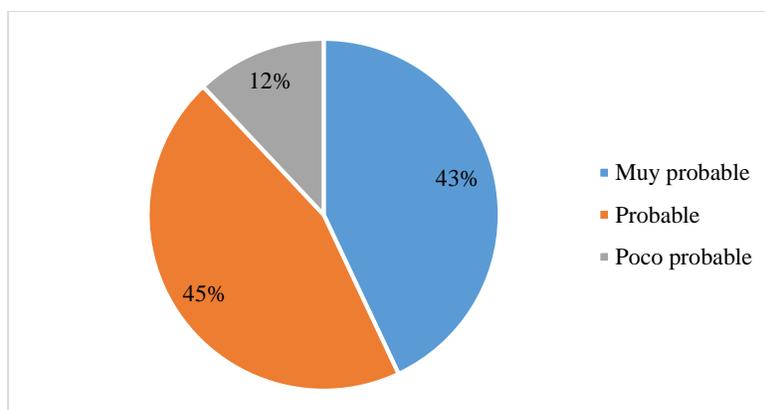


Figura 16. Descartado el ingreso a la página web por la sobrecarga informativa. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Esta pregunta fue realizada como complemento del interrogante anterior, se hizo necesario identificar si los usuarios no ingresaban con frecuencia a la página web de la entidad por mucha sobrecarga en los contenidos. Después de aplicar la encuesta que tuvo como opciones muy probable, probable y poco probable se conoció que las personas presentaban inconformidad respecto a esta característica, es decir, que esta es una de las razones por la que no ingresa con frecuencia al sitio web debido a que la opción probable tuvo un resultado del 45% (17 personas), para la opción muy probable la respuesta fue del 43% y, por último, poco probable con un porcentaje de 12%.

Tabla 10

Calificación de la interfaz de la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, teniendo en cuenta la accesibilidad y navegabilidad. (escala 1 al 5)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1	8	20%
2	0	0%
3	4	10%
4	12	30%
5	16	40%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la calificación dada por los usuarios a la accesibilidad y navegación de la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

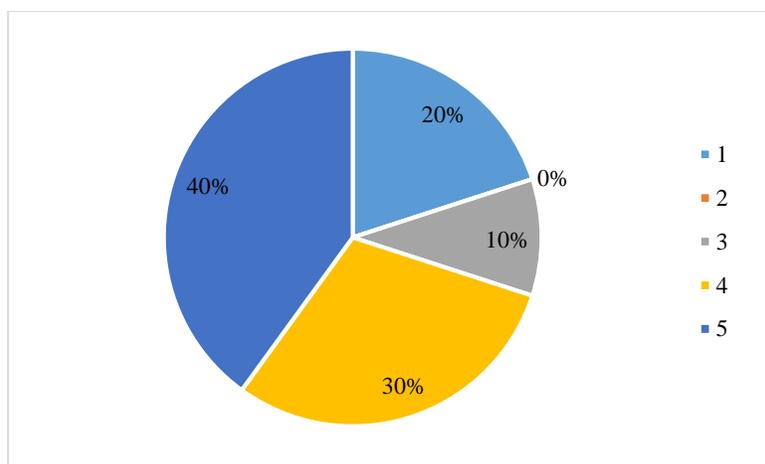


Figura 17. Calificación de la interfaz de la Página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, teniendo en cuenta la accesibilidad y navegabilidad. (escala 1 al 5). Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

En este punto se indagó a los usuarios sobre algunos aspectos relevantes de la página web, como ya mencionamos anteriormente la pregunta tiene relación con la accesibilidad y navegabilidad, es indispensable señalar todas las características de la web para tener una información completa. Este estilo de pregunta permite que se califique la página del 1 al 5 de acuerdo a esos dos aspectos, teniendo por resultado en la variable 5 una percepción positiva del 40%, en la variable 4 se estableció un porcentaje del 30%, en 3 el 10% y en 1 el 20%.

Tabla 11

Es adecuado el diseño de la interfaz de la página web teniendo en cuenta la diagramación y estructura de los contenidos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	95%
No	2	5%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados a la posición de los usuarios frente al diseño de interfaz de la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

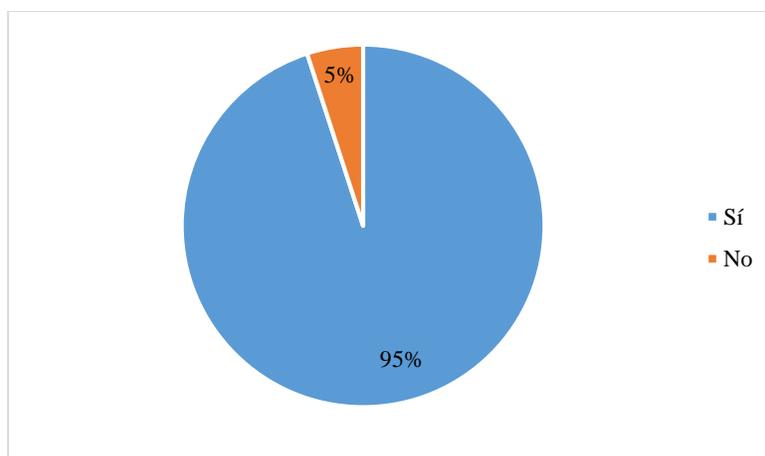


Figura 18. Es adecuado el diseño de la interfaz de la página web teniendo en cuenta la diagramación y estructura de los contenidos. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

En esta pregunta se destaca una de las características más importantes de la página web, que es el diseño y diagramación, al momento de realizar el análisis para conocer si la estructura de la plataforma es adecuada se obtuvo como respuesta que para (95%) de personas es totalmente adecuada, por otra parte solo 2 personas respondieron que no.

Tabla 12

De acuerdo con que el lenguaje utilizado en la página institucional, es claro y conciso

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	32	80%
Promedio	7	18%
En desacuerdo	1	2%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la posición de acuerdo o no con el lenguaje utilizado en la página institucional. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

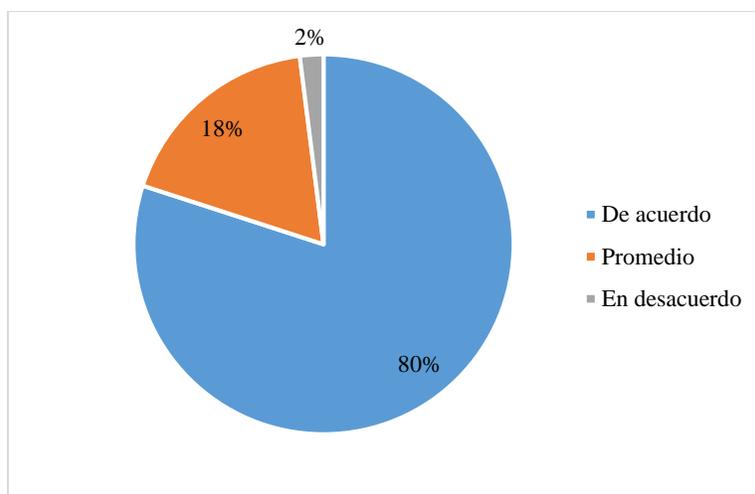


Figura 19. De acuerdo con que el lenguaje utilizado en la página institucional, es claro y conciso. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Teniendo en cuenta los contenidos emitidos en la página web y la importancia de producir información coherente y bien estructurada, se hizo indispensable indagar a los usuarios sobre si el lenguaje utilizado en las publicaciones era el correcto, al iniciar con el respectivo análisis se evidenció que para muchas personas si era un lenguaje adecuado (80%), 7 personas respondieron la opción de promedio (18%) y, por último; en desacuerdo 1 persona (2%).

Tabla 13

Los elementos multimedia utilizados en la página facilitan el proceso de información

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	37	92%
No	3	8%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados a la posición que tienen los usuarios frente a los elementos multimedia utilizados en la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

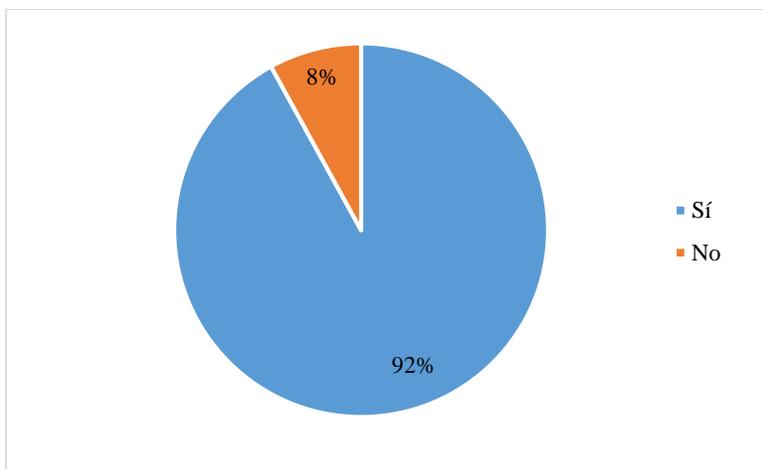


Figura 20. Los elementos multimedia utilizados en la página facilitan el proceso de información. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Es interrogante está relacionada con la mencionada anteriormente, ya que al producir contenidos siempre es fundamental tener un elemento de base para complementar la información, la modalidad de respuesta se caracterizó por opción de selección múltiple debido a que la pregunta es bastante sencilla, entre los resultados obtenidos se encuentra que el 92 %, es decir que para 37 personas los elementos multimedia si aportan en gran medida en el proceso de información, contrario a esto 3 personas indicaron que este tipo de herramientas no aporta.

Tabla 14

Conoce los retos de participación y servicios que se brindan desde la página web de la Alcaldía municipal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	68%
No	13	32%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados al conocimiento de los servicios que brinda la página web de la alcaldía. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

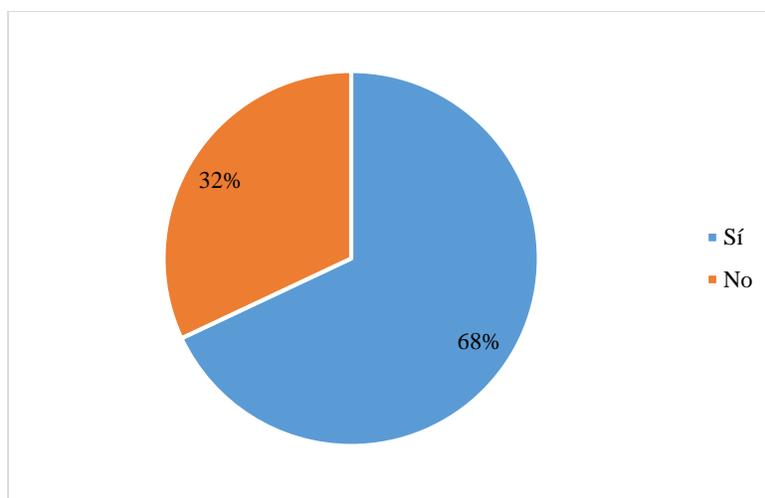


Figura 21. Conoce los retos de participación y servicios que se brindan desde la página web de la Alcaldía municipal. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Se parte de la importancia que tiene la identificación de uno de los aspectos fundamentales en la página web, los conocimientos tenían los usuarios sobre los servicios y retos de participación brindados, al momento de realizar el análisis sobre este interrogante se obtuvo como respuesta que un 68% referente a 27 de personas si tienen conocimiento sobre los retos y servicios brindados, por otra parte solo 13 personas respondieron que no (32%).

Tabla 15

Retos de participación, factores que hacen falta en la página web de la entidad para ser más completa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Chat directo	5	12%
Encuestas	5	12%
Trámites y pagos en línea	4	10%
Formulario Electrónico PQRDS	4	10%
Sección participativa	22	56%
Total	40	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con los factores que según los usuarios hacen falta en la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

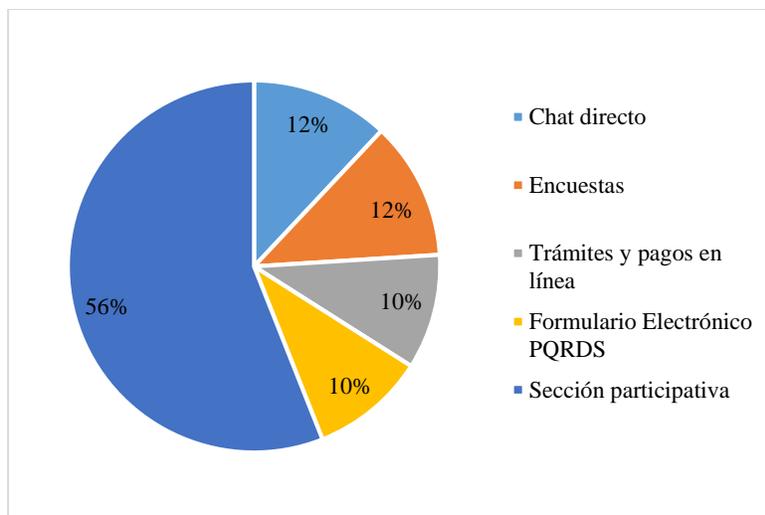


Figura 22. Retos de participación, factores que hacen falta en la página web de la entidad para ser más completa. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los usuarios.

Para finalizar el cuestionario y teniendo en cuenta la importancia de la participación por parte de los usuarios en la plataforma, se decidió preguntar sobre qué retos son indispensables para fortalecer la interacción, entre las opciones de respuesta se encontraba sección participativa, chat directo, concursos, trámites y pagos en línea y los formularios electrónicos o PQRDS, partiendo de estos aspectos, al realizar el análisis se evidenció que la categoría con mayor porcentaje fue la sección participativa respondiendo 22 personas (55%), seguida de chat directo y concursos que obtuvieron el mismo porcentaje (13%), y para finalizar Pagos en línea y formularios electrónicos con un (10%).

2. Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía de Pailitas:

Inicialmente es presentada la información obtenida en relación a la dependencia a la que pertenecen los funcionarios encuestados y su rango de edad.

Tabla 16

Dependencia a la pertenecen los funcionarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Secretaría de Hacienda	2	14%
Secretaría de Planeación	2	14%
Secretaría de Salud	2	14%
Secretaría de Desarrollo social y económico	3	22%
Secretaría de Gobierno	3	22%
Secretaría General	1	7%
Control interno	1	7%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la dependencia a la que pertenecen los funcionarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

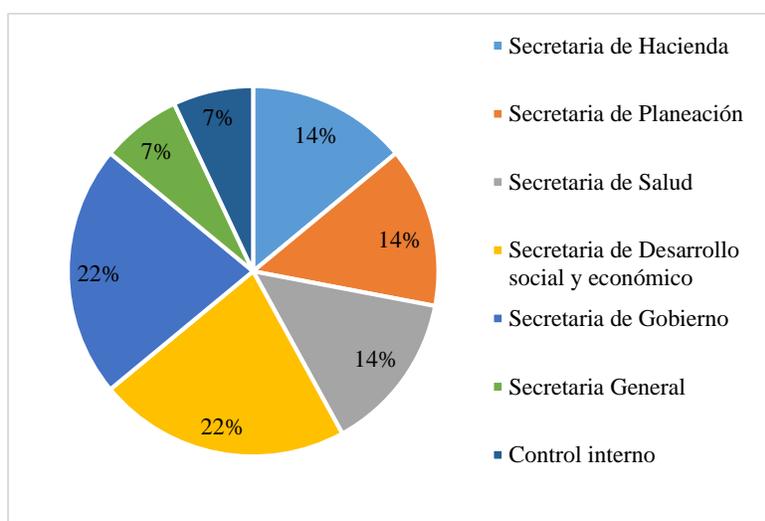


Figura 23. Dependencia a la pertenecen los funcionarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía

Los resultados indican que en lo referente a las dependencias a las que hacen parte los funcionarios de la Alcaldía encuestados fueron los siguientes: 22% pertenece a la Secretaría de Desarrollo Social y Económico, otro 22% es del equipo de la Secretaría de Gobierno, mientras tanto, un nivel porcentual del 14% es dividido entre la Secretaría de Hacienda, Secretaría de Planeación, Secretaría de salud. De otro lado, también están aquel recurso humano que integra la secretaria general y la oficina de control interno.

Tabla 17

Edad de los funcionarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 35 años	12	86%
De 35 a 40 años	1	7%
De 40 a 55 años	1	7%
De 55 años en adelante	0	0%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la edad de los funcionarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

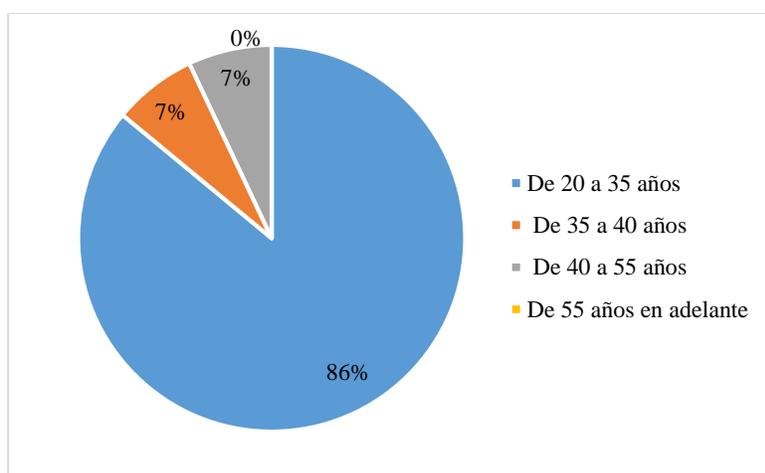


Figura 24. Edad de los funcionarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

La mayor parte de los funcionarios se encuentran dentro de la etapa de la adultez, esto porque un total de 86% manifestaron tener entre 20 a 35 años de edad. En cambio, un 7% manifestaron que tienen hasta los 40 años y otro 7% alcanza los 55 años. Y ninguno de los encuestados supera los 55 años.

Tabla 18

Género de los funcionarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	5	38%
masculino	8	62%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados al género de los funcionarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios.

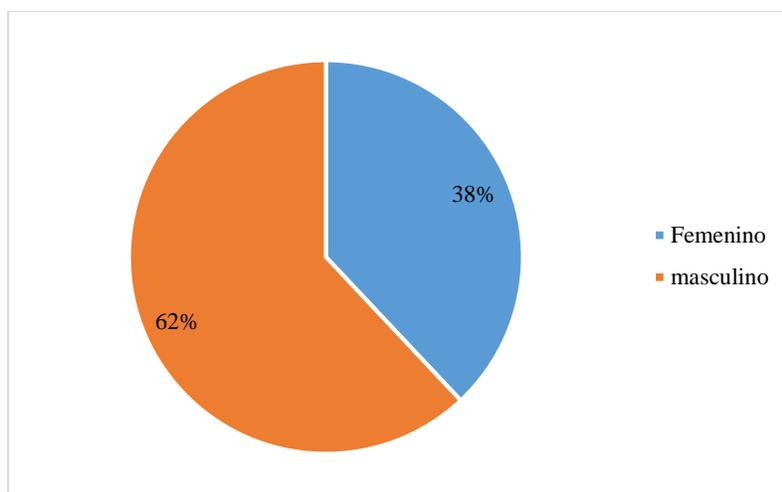


Figura 25. Género de los funcionarios. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios.

Se hace evidente que la mayoría de los funcionarios de la Alcaldía de Pailitas son hombres, por lo tanto, la gráfica refleja que un 62% de los encuestados aquí son del género masculino y tan solo un 38% del género femenino.

Tabla 19

Regularidad de visitas la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	6	42%
Semanalmente	5	36%
Mensualmente	3	22%
Otro	0	0%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la regularidad con que los funcionarios visitan la página web. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

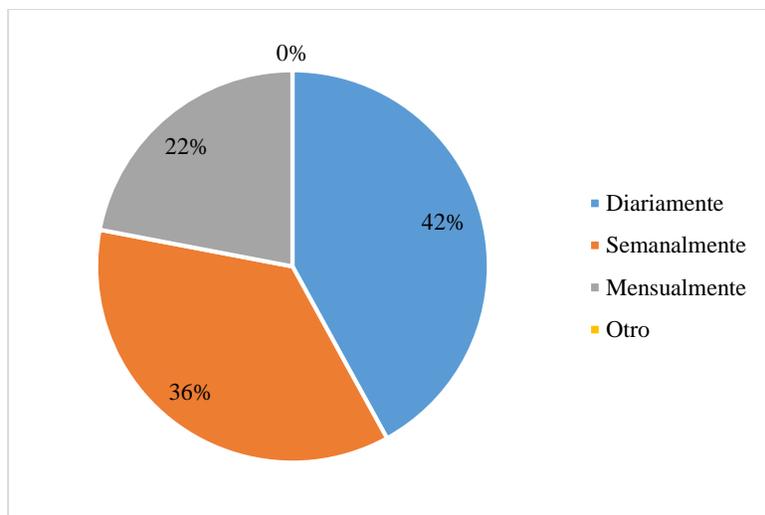


Figura 26. Regularidad de visitas a la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

La primera pregunta surgió por una conversación que se tuvo con la encargada de la dependencia, la comunicadora Omaidá Camargo ella mencionó que son muy pocos los empleados que ingresan a la página y que eso es de suma importancia para la cultura organizacional, al iniciar con el análisis se evidenció que 6 empleados (42%) visitan la página diariamente, 5 lo hacen semanalmente (36%) y 3 solo mensualmente.

Principal motivo por el cual visita la Página web de la entidad: Fue una pregunta abierta a las opiniones de los funcionarios en las que obtuvo la siguiente información:

- Para verificar información que se ha subido a redes.
- Trabajo.
- Para estar actualizados en temas de la página web.
- Informativo y divulgación.
- Para estar informados.

- Actualidad, plan desarrollo, actividades e informes.
- Consulta de impuestos prediales.
- Para estar informados de todos los procesos.
- Revisar si se ha cumplido con las publicaciones que se deben realizar.

Esta pregunta es de suma importancia ya es necesario saber qué motiva a los funcionarios a ingresar a la página web pues son muchas las razones que generan interés o gusto por una plataforma, teniendo en cuenta lo siguiente entre las respuestas generadas se evidenció que los empleados ingresan a la página para estar informados de los procesos y por cuestiones de trabajo debido a que son distintas las funciones que se llevan en cada una de las dependencias.

Tabla 20

Del 1 al 5 que valor y usabilidad le da a la página web de la Alcaldía municipal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	1	7%
4	5	36%
5	8	57%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la evaluación dada por los funcionarios en la escala de 1 al 5 con respecto al uso de la página web de la Alcaldía municipal. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

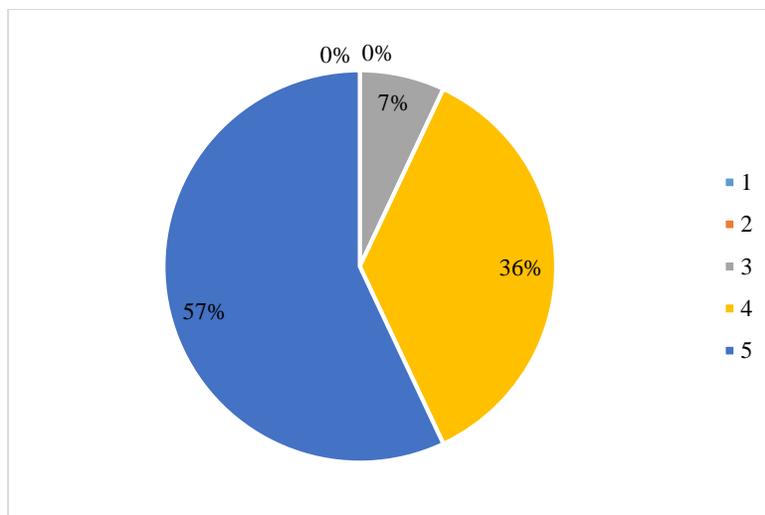


Figura 27. Del 1 al 5 que valor y usabilidad le da a la página web de la Alcaldía municipal. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

Esta parte de la encuesta es fundamental para identificar qué usabilidad le dan los funcionarios a la página web, como se observa en la gráfica para la mayoría de los funcionarios tiene gran importancia usarla y el porcentaje es de 57% ubicado en la variable 5, para finalizar la segunda y tercera variable representan el doble de la primera con un porcentaje de 36%.

Tabla 21

La página web de la entidad aporta valor a la identidad y cultura empresarial

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Considerable	12	86%
Poco considerable	1	7%
No considerable	1	7%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la posición de los empleados frente al valor que aporta la página web a la cultura de la empresa. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

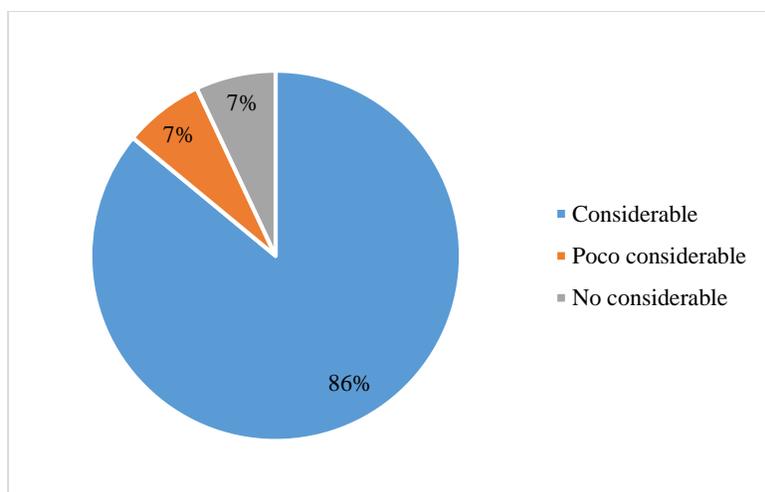


Figura 28. La página web de la entidad aporta valor a la identidad y cultura empresarial. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

Se hace referencia a la identidad y cultura organizacional, por lo que los resultados aquí están relacionados también con la importancia que genera la página web para los funcionarios, durante el diseño de este interrogante se tuvo en cuenta distintos aspectos como considerable, poco considerable y nada considerable. Al realizar el análisis se observó que para la gran parte de los funcionarios este aspecto era considerable (86%), una persona respondió poco considerable (7%) y en el rango de Nada considerable obtuvo un 7%.

Tabla 22

Aporte de los contenidos que se publican en la página web de la entidad a las funciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

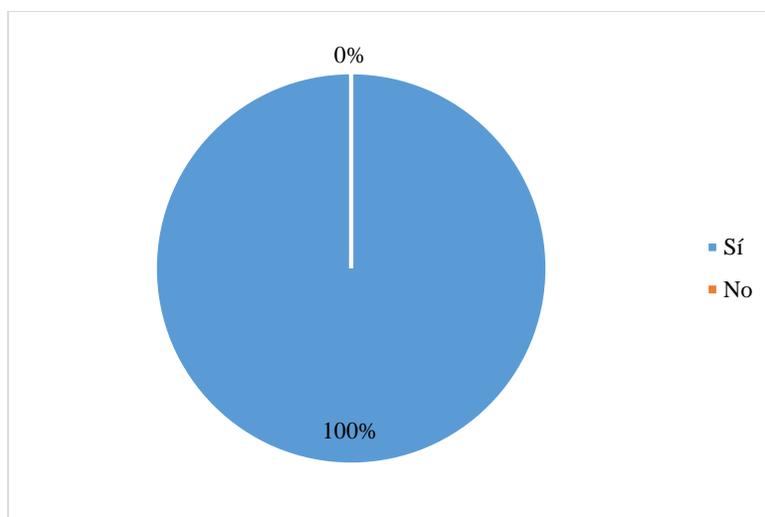


Figura 29. Aporte de los contenidos que se publican en la página web de la entidad a las funciones.
Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

En el análisis de esta pregunta se obtuvo como respuesta por parte de los funcionarios, que los contenidos publicados en el sitio web si aportan positivamente en sus funciones, ya que para ellos es de interés que la comunidad esté informada de los diferentes procesos, proyectos y obras para el mejoramiento y desarrollo del municipal como también para el bien social.

Tabla 23

Consideración frente a los servicios e información divulgada mediante la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas con justicia social es completa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	93%
No	1	7%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la posición de los funcionarios frente a la información divulgada se encuentra completa. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

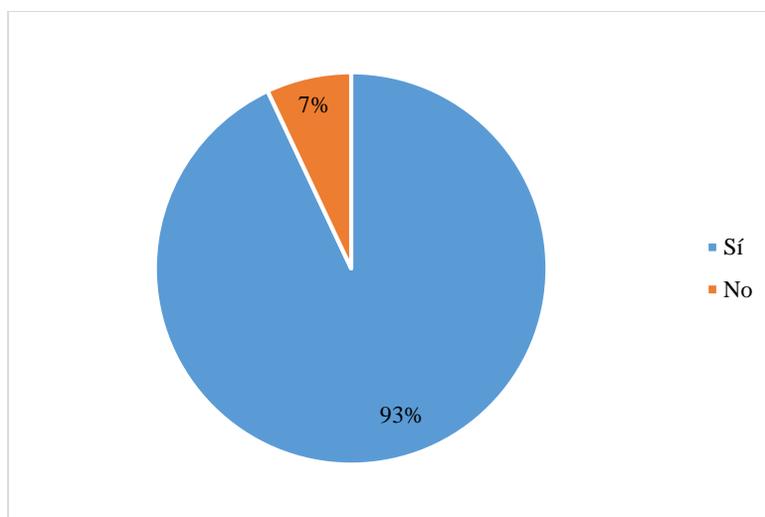


Figura 30. Consideración frente a los servicios e información divulgada mediante la página web de la Alcaldía municipal de Pailitas con justicia social es completa. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

Para el 93% de los funcionarios es completa la información que se encuentra en la página web de la alcaldía, además consideran que desde su punto de vista de empleados se cuenta con las bases informativas al público que demuestran que existe el valor del servicio y colaboración a la comunidad mediante dicha herramienta digital. Y tan solo en este punto un 7% ha dicho que aún le faltan variables más apropiadas al sitio virtual de la entidad para que esté completo y los usuarios vean la necesidad de acceder a esta.

Tabla 24

Considera que los elementos de multimedia utilizados en la página web facilitan el proceso de la información

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la posición de los funcionarios frente a los elementos de multimedia utilizados en la página web para facilitar el proceso de la información. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

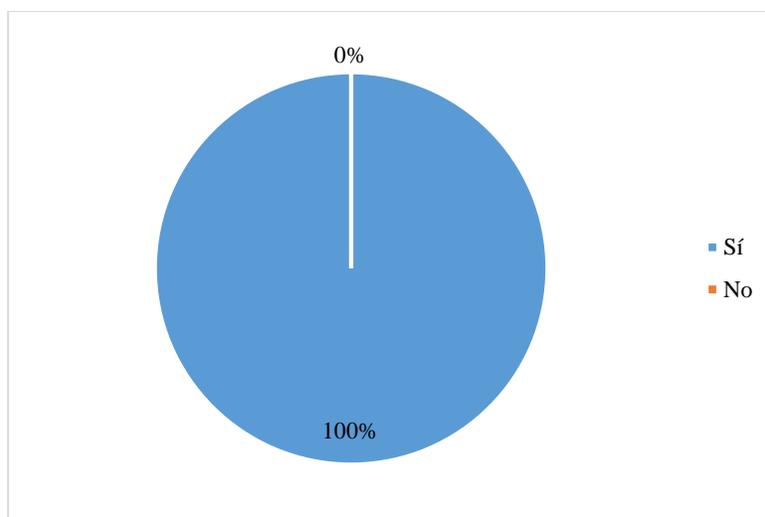


Figura 31. Considera que los elementos de multimedia utilizados en la página web facilitan el proceso de la información. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

La totalidad de los funcionarios consideran que los elementos de multimedia como piezas gráficas, videos dinámicos, formatos explicativos e instrumentos utilizados en la página web facilitan el proceso de la información, puesto que sirven como base para interactuar con la comunidad que la visite y que es al fin de cuenta lo que se quieren alcanzar.

Tabla 25

Necesidad de crear una nueva sección de “Destacados”, en la que se resalte algún aspecto relevante de un funcionario de la administración municipal “Pailitas con Justicia Social”

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	93%
No	1	7%
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra los resultados relacionados con la necesidad que denotan los funcionarios de crear una nueva sección. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

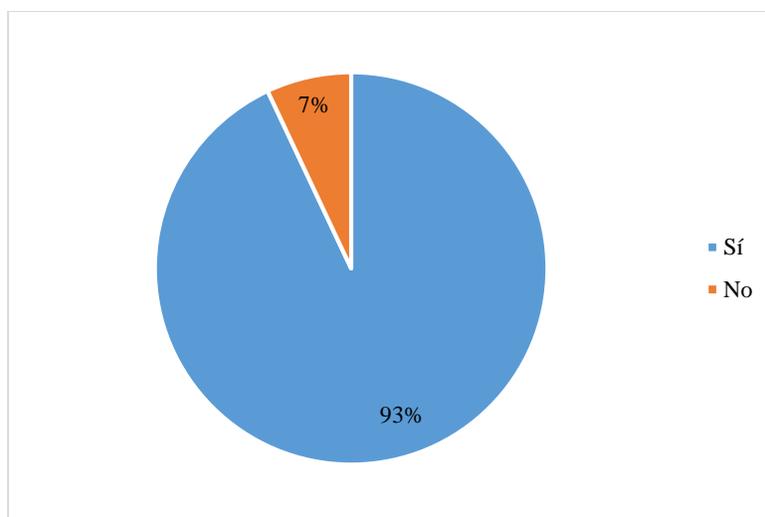


Figura 32. Necesidad de crear una nueva sección de “Destacados”, en la que se resalte algún aspecto relevante de un funcionario de la administración municipal “Pailitas con Justicia Social”. Fuente: Pasante con base a la encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía.

Esta pregunta se hizo con base a una estrategia implementada en la entidad, el propósito de esta estrategia es reconocer al funcionario teniendo en cuenta la puntualidad, empatía, sentido de pertenencia, amor por el trabajo, entre otras. En relación a la información recolectada por medio de las herramientas o técnicas aplicadas en la Alcaldía municipal se decidió diseñar este interrogante, al realizar el respectivo análisis se deduce que la mayoría de los funcionarios apoyan que se cree la sección de “Destacados” para resaltar su labor pues el porcentaje arrojado es de 93%, mientras que un 7% respondió que no era necesario.

3.1.2 Determinar actividades para el desarrollo de la estrategia de comunicación.

Son planteadas las estrategias de comunicación en cumplimiento del segundo objetivo, la primera de ellas se denominó “Actívate”, la cual está orientada a mantener una interacción con los usuarios haciendo uso de la página web y el segundo lugar está la sección de “Destacados” con la que se pretende involucrar la comunicación interna de la alcaldía, generando acciones de

reconocimiento por el desempeño de los empleados, encaminada también a incidir en aspectos de comunicación organizacional como lo son el mejoramiento del clima de trabajo, ambiente, motivación y relaciones creadas por lo grupos de trabajo de cada una de las dependencias.

3.1.2.1 Actividad 5. Proponer una sección llamada “Actívate” para promover la participación de los usuarios de la página web. Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado por medio de las actividades para el primer objetivo, se determinó la importancia de implementar una sección participativa llamada “Actívate”, ya que se evidenció que el rango estadístico con mínimo porcentaje en la plataforma era el de la sección de participación.

Por otro lado, al realizar una encuesta dirigida a los usuarios e interpretar los datos, se dedujo que el principal interés de muchas personas por la plataforma estaba enfocado en la participación y también en ofertas laborales.

Por lo anterior, la pasante diseña la estrategia de comunicación “Actívate”, para posteriormente proponer ante el personal de la Alcaldía.

De esta manera dicha estrategia es estructurada teniendo en cuenta aspectos fundamentales para ser presentada, tales son, el título, justificación de la propuesta, forma en la que ha de implementarse y fundamento técnico de la estrategia, este último, involucra variables como los objetivos que se pretenden con la estrategia, la población meta, metodología a seguir y los recursos necesarios para su desarrollo. En este sentido, a continuación, se describe la forma en que se propone la sección “Actívate”.

Propuesta de una sección llamada “Actívate” en la página web de la Alcaldía de Pailitas

Título de la estrategia: Promover la participación de los usuarios en la página web de la Alcaldía de Pailitas.

Nombre de la estrategia: Sección “Actívate”.

Justificación de la propuesta: Surge la idea de proponer la sección “Actívate” dentro de la página web de la Alcaldía de Pailitas como una nueva estrategia de interactuar con los usuarios que visitan la red y tienden a informarse sobre las novedades que rodean a la institución gubernamental de índole local a través de dicho medio digital. En este orden de ideas, la importancia de esta actividad radica en que se construye una base participativa para construir relaciones sólidas con el público.

De otro lado, la propuesta aquí planteada tiene la finalidad de generar un espacio interactivo con los usuarios, facilitando la comunicación principalmente con la dependencia de Planeación, por lo que a través de esta se llevan a cabo acciones en función del mejoramiento y desarrollo del Municipio, también es importante que en tiempo de aislamiento como los que se viven actualmente se genere un intercambio de ideas por medio de la página web.

Fundamento técnico de la estrategia: En la siguiente tabla se encuentran descritos los aspectos técnicos que se deben tener en cuenta a la hora de implementar la sección.

Tabla 26

Aspectos técnicos de la estrategia de comunicación sección “Actívate”

Ítem	Descripción
Objetivo general	Fortalecer la comunicación externa de la Alcaldía haciendo uso de su página web
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar la sección “Actívate” como nuevo canal de comunicación con los usuarios. • Diseñar actividades en línea para que los usuarios tengan una mayor participación con las dependencias de las Alcaldía. • Contribuir al crecimiento de visitas y tráfico de usuarios de la página web.
Actividades a desarrollar en la sección “Actívate”	Se incluye el desarrollo de actividades directamente con la Secretaría de Planeación, pretendiendo realizar chat en línea, para que los usuarios se conecten y resuelvan las inquietudes relaciones con los servicios que ofrece la dependencia.
Población meta	Usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas
Metodología	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la propuesta sección “Actívate” para la página web de la Alcaldía. 2. Exponer el contenido diseñado para la implementación de la sección “Actívate”. 3. Aplicar la estrategia de comunicación con los usuarios de la página web de la Alcaldía. 4. Evaluar la efectividad de la estrategia de comunicación externa.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: profesionales de comunicación social, pasante, directivos de la dependencia de Alcaldía de Pailitas. • Tecnológicos: Computador, aplicativo editor de página web • Económicos: Costo de implementación de la sección, que incluye el pago de las horas laborales del personal y la edición de la página.

Nota: La tabla describe los aspectos técnicos de la propuesta planteada para la creación de la sección “Actívate”. Fuente: Pasante.

Componentes del diseño de la propuesta sección “Actívate” como estrategia de comunicación externa:



Figura 33. Componentes de la propuesta presentada sección “Actívate. Fuente: Pasante.

Ahora bien, una vez conocida la información sobre la sección “Actívate”, se propone mediante una socialización de la misma, a la seccional encargado de la página web de la Alcaldía, es así que esta actividad se ejecutó el 22 de marzo del año en curso, presentándola en la Secretaría de gobierno y también en la Oficina de Prensa de la entidad, principalmente se tuvo una conversación con Gloria Galván encargada de la Secretaría de Gobierno, dependencia que articula todos los lineamientos o procesos llevados a cabo en la plataforma web. (Ver apéndice H). Referente a la Oficina de prensa, dirigida por Leidy Angarita Calderón, es la dependencia encargada de realizar todos los procesos comunicativos por medio de publicaciones como postales informativas, tarjetas de felicitación, homenajes, cubrimientos de eventos, contenido audiovisual, etc.

Debido a que las funciones de estas dependencias están ligadas a la página web, se llevó a cabo la propuesta de implementar dicha sección, la cual fue aprobada por las dos jefes y referente a esto, se inició con las respectivas actividades que estaban enfocadas en destacar algún emprendimiento o personaje representativo del municipio.

3.1.2.2 Actividad 6. Proponer una sección de “Destacados” para reconocer la labor desempeñada por los funcionarios de la entidad. Para seguir con el cumplimiento de segundo objetivo específico, se planteó también la propuesta de implementar una sección, pero en este caso para los funcionarios, este espacio tiene como finalidad reconocer desde la página web la labor desempeñada por un empleado de la entidad teniendo en cuenta características relevantes como la flexibilidad, empatía, colaboración, motivación, liderazgo, puntualidad, capacidad de comunicación interna, entre otros.

Esta estrategia se diseñó para incentivar a los funcionarios de la entidad a ingresar a la página web, ya que al conversar con la jefe de la dependencia asignada comentó que la mayoría de los empleados no tienen mucho interés en visitar la plataforma de la institución.

Siendo así, a continuación, se describe la propuesta presentada ante la Alcaldía, la cual posee la misma estructura a la anteriormente establecida, pero cabe mencionar que esta con enfoque interno, es decir a la comunicación y participación del propio grupo de trabajo de las dependencias que la conforman, además que efectivamente los resultados de la encuesta indicaron que los funcionarios están de acuerdo con que se implemente la sección de “Destacados” y la necesidad de aplicarla a la organización.

Propuesta de una sección llamada “Destacados” en la página web de la Alcaldía de Pailitas

Título de la estrategia: Reconocer la labor desempeñada por los funcionarios de la Alcaldía haciendo uso de la página web de la entidad.

Nombre de la estrategia: Sección “Destacados”

Justificación de la propuesta: Es importante para la Alcaldía de Pailitas generar una adecuada comunicación interna, esto es mediante la gestión de sus empleados, grupos de trabajo y directivos que hacen que diariamente las funciones como organización estatal se reflejan ante la comunidad. Por esta razón, es necesario que cuente además de una estrategia dirigida sus usuarios, una que vaya acorde con los empleados y su desempeño ante las labores desarrolladas, ya que al implementar la sección “destacados” en la página web no solamente hace que los

colaboradores la visiten y se familiaricen con la misma, sino que logra contribuir a su motivación.

Fundamento técnico de la estrategia: En la siguiente tabla se encuentran descritos los aspectos técnicos que se deben tener en cuenta a la hora de implementar la sección.

Tabla 27

Aspectos técnicos de la estrategia de comunicación sección “Destacados”

Ítem	Descripción
Objetivo general	Contribuir a la comunicación interna de la Alcaldía haciendo uso de su página web
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar la sección “Destacados” como nuevo canal de comunicación entre las dependencias de la Alcaldía y sus funcionarios. • Diseñar actividades de reconocimiento laboral con los funcionarios de las dependencias de las Alcaldía. • Contribuir al crecimiento de visitas y tráfico de empleados de la página web.
Actividades a desarrollar en la sección “Destacados”	Las actividades a desarrollar en la sección “Destacados” de la página web consisten en llevar a cabo acciones como cargar piezas gráficas con contenido que resalte la labor del empleado del mes. Como también, es importante que desde las dependencias se fomente el uso de la misma para generar interés en el grupo de trabajo.
Población meta	Funcionarios de la Alcaldía de Pailitas
Metodología	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la propuesta sección “Destacados” para la página web de la Alcaldía. 2. Exponer el contenido diseñado para la implementación de la sección “Destacados”. 3. Aplicar la estrategia de comunicación con los funcionarios mediante el uso de la página web de la Alcaldía. 4. Evaluar la efectividad de la estrategia de comunicación externa.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: profesionales de comunicación social, pasante, directivos de la dependencia de Alcaldía de Pailitas y funcionarios. • Tecnológicos: Computador, aplicativo editor de página web. • Económicos: Costo de implementación de la sección, que incluye el pago de las horas laborales del personal y la edición de la página.

Nota: La tabla describe los aspectos técnicos de la propuesta planteada para la creación de la sección “Destacados”. Fuente: Pasante.

Componentes del diseño de la propuesta sección “Destacados” como estrategia de comunicación interna:



Figura 34. Componentes de la propuesta presentada sección “Destacados”. Fuente: Pasante

Teniendo en cuenta lo anterior, se decidió realizar la propuesta a la Secretaría de Gobierno, que dirige Gloria Galván, esta actividad se ejecutó de igual manera que la anterior y en la misma fecha; que fue el 22 de marzo del presente año. (Ver apéndice I)

3.1.2.3 Actividad 7. Implementar la sección “Actívate” y “Destacados” en la página web de la entidad. Esta actividad da seguimiento a las acciones realizadas anteriormente luego de proponer las secciones y aprobarlas por ambas dependencias. En tal sentido, para iniciar con el desarrollo de esta estrategia se decidió diseñar dos plantillas, una enfocada a la sección “Actívate” y otra para la de “Destacados”.

El proceso para la implantación de las dos secciones en la página web de la Alcaldía es explicado en el siguiente apartado.

Forma en la que se implementó la sección “Actívate” dentro de la página web de la Alcaldía de Pailitas: Esta sección tiene la finalidad de activar la interacción de los funcionarios con los usuarios mediante la página web, por ello a través de la plantilla diseñada se informa de quien es la persona encargada para brindar información y los medios para comunicarse, estableciendo así una mejor comunicación externa.

A continuación, se muestra la plantilla diseñada para la sección de “Actívate”:

Conéctate con el
Secretario de Planeación

LIBARDO ROPERO

Resuelve tus dudas sobre
Licencias, planeación, segregaciones, verificación de predios,
proyectos de infraestructura, titularidad de
predios, usos de suelo y certificaciones ambientales.

02 de Julio de 2021 - 10:00 a.m.
A través de nuestra página web
<http://www.pailitas-cesar.gov.co/>
Deja un comentario dando a conocer tus inquietudes
en nuestro Chat en Línea

Pailitas
Con Justicia Social
ALCALDIA MUNICIPAL DE PAILITAS

Carlos Javier Toro Velásquez
Alcalde

Libardo Ropero
Secretario de Planeación

Figura 35. Plantilla diseñada para la sección “Actívate” dirigida a los usuarios de la página web.
Fuente: Pasante.

Una vez diseñada dicha plantilla, es importante demostrar la forma en que se implanta en la página web:



Figura 36. Forma de implementación de la Sección “Actívate”. Fuente: Pasante

Implementación de la sección “Actívate”: Es establecida en el menú de inicio de la página web de la Alcaldía, dentro de la categoría participa, esta sección lleva directamente al usuario a: Chat en línea, a contenidos relacionados con los servicios de la Alcaldía que necesita conocer la persona que visita la página. Posteriormente se envió la plantilla al encargado de la página web para que ejecutara la actividad; y así mismo, lograr evidenciar la sección actívate en la web de la Alcaldía de Pailitas. (Ver apéndice J)

Forma en la que se implementó la sección “Destacados” dentro de la página web de la Alcaldía de Pailitas: De otro lado, para la sección de “Destacados”, se planteó la necesidad de destacar el rol de uno de los funcionarios de Alcaldía, con ello incentivarlos al ingreso de la página web, también de manera interna promover a los empleados de la institución gubernamental a visitar el sitio web.

A continuación, se muestran la plantilla diseñada para esta la sección de “Destacados”



Figura 37. Funcionario destacado para la sección “Destacados” de la página web. Fuente: Pasante.

Una vez diseñada dicha plantilla, es importante demostrar la forma en que se implanta en la página web:

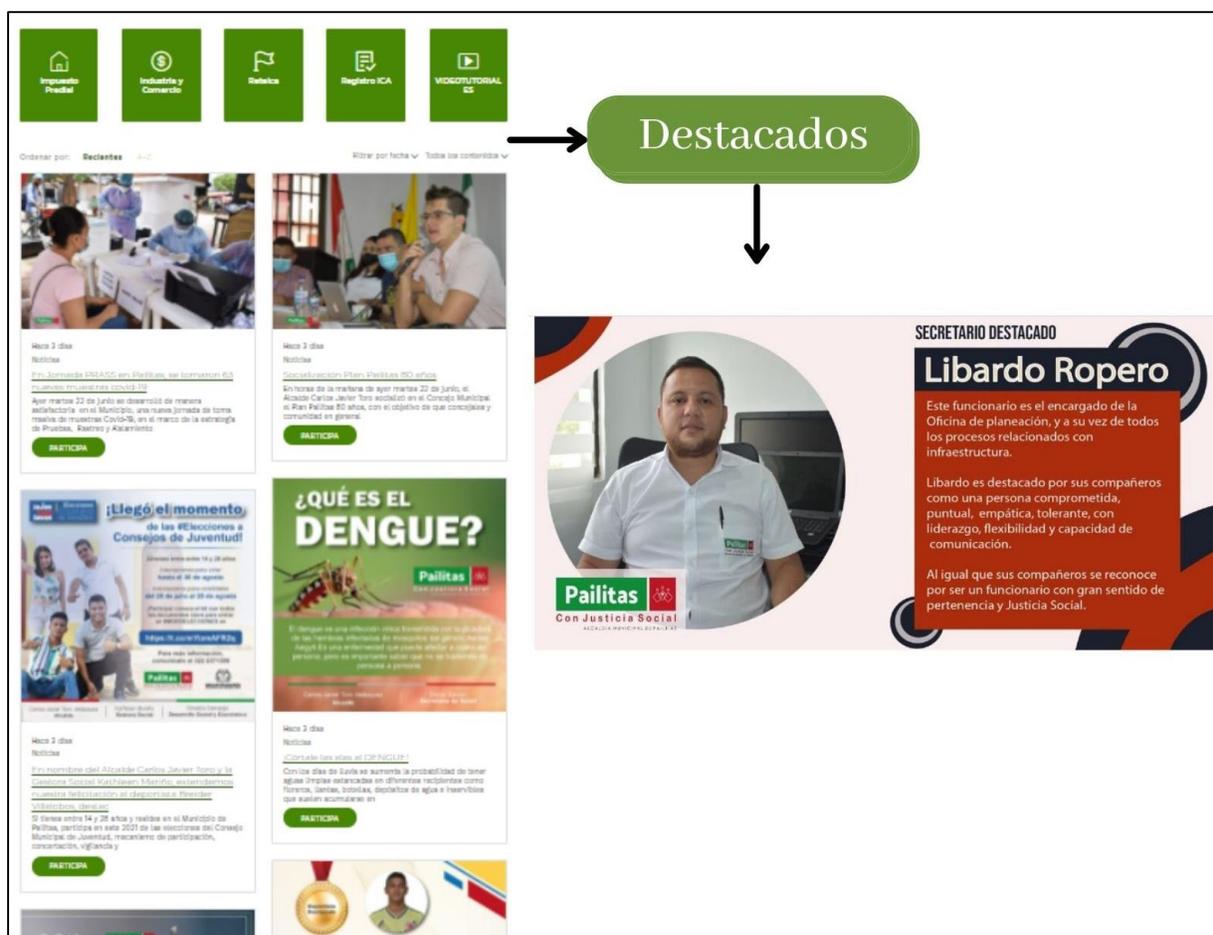


Figura 38. Forma de implementación de la Sección “Destacados”. Fuente: Pasante

Implementación de la sección “Destacados”: Hay que decir que en cuanto implementación en la página web de la Alcaldía, se hace también mediante la categoría participa, en donde se le asigna el nombre de “destacados”, esta será actualizado de forma mensual, debido a que cada mes se elegirá un funcionario que será reconocido en la página web por su desempeño. La ubicación de la sección, llevará directamente a quien la visita a un enlace que comprende la pieza gráfica que servirá como elemento visual para presentar el empleado destacado. De igual manera, su implementación conllevó a realizar el mismo proceso que la anterior, enviándole al encargado de la página web y posteriormente fue cargada a la misma donde se evidencia el contenido diseñado. (Ver apéndice K)

3.1.3 Identificar canales y medios de comunicación para divulgar las actividades desarrolladas en la estrategia comunicativa. Se ha establecido en este objetivo final de la pasantía, los canales y medios de comunicación necesarios para desarrollar la estrategia comunicativa diseñada como lo son las secciones orientadas a fortalecer el tráfico de visitas dentro de la página web de la Alcaldía, en este sentido son relacionadas en las siguientes actividades las piezas publicitarias, los contenidos audiovisuales y la socialización de la mismas a través de espacios con los funcionarios de la entidad.

3.1.3.1 Actividad 8. Realizar piezas publicitarias para promocionar los servicios ofrecidos en la web de la entidad. Se diseñan las piezas publicitarias que dan a conocer los servicios ofrecidos por la página web de la Alcaldía. Estas teniendo en cuenta, la orientación dada por la diseñadora gráfica Lina Avellaneda en relación a los lineamientos gráficos de la oficina de prensa de la misma entidad, en donde se tuvo en cuenta la tipología, los colores y el logotipo.

Así, se decide diseñar el flyer, debido a la necesidad de informar sobre los servicios relacionados, inicialmente con los que son ofrecidos en la Secretaría de Hacienda, siendo las principales funcionalidades del sitio digital, entre estos están, el pago en línea de los impuestos de industria y comercio. De igual manera, es conveniente mencionar que la pieza diseñada resalta que la Alcaldía cuenta con el sistema de PQRDS.

Es por ello que la siguiente pieza publicitaria explica todo el proceso para generar la liquidación de pago a través de <http://www.pailitas-cesar.gov.co/>, notando el requerimiento que tienen los usuarios ante dicho proceso y no resulte difícil de realizar.

¿CONOCES NUESTROS SERVICIOS EN LA PÁGINA WEB?






TRÁMITES Y PAGOS EN LÍNEA

Este es uno de los servicios fundamentales que se ofrecen desde la plataforma de la “Administración Pailita con Justicia Social” el propósito es brindarte la facilidad para que te coloques al día con tus impuestos.

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES P,Q,R,D,S

Desde la plataforma web también tienes la opción de generar tus peticiones, quejar, reclamos, denuncias y sugerencias, solo debes ingresar tus datos incluyendo el correo electrónico y dejar un mensaje con tu solicitud.

TUTORIALES PARA REALIZAR TUS PAGOS EN LÍNEA

En la plataforma de la entidad también puedes encontrar estos tutoriales para tener facilidad al momento de realizar el procedimiento de pago.

1. Ingresa a la opción de menú “Servicios de atención a la ciudadanía” en la pestaña de Trámites y pagos en línea, en ese instante te aparecerá un cuadro con nombre de “Instructivo para liquidar impuestos municipales”.
2. Deslízate hacia la parte inferior de esa sección, y encontraras este enlace <https://www.youtube.com/watch?v=IGfc2RC6nr4>, Finalmente, haz clic en el enlace y listo.

Secretaría de Hacienda
Correo Electrónico:
hacienda@pailitas-cesar.gov.co



Figura 39. Primera pieza publicitaria para promocionar los servicios de la página web de la Alcaldía.
Fuente: Pasante.

¿CONOCES NUESTROS SERVICIOS EN LA PÁGINA WEB?

Trámites y pagos en Línea

LO PUEDES HACER SIGUIENDO ESTOS SIMPLES PASOS:

1. Entra a la plataforma web de la entidad <http://www.pailitas-cesar.gov.co/>, ingresa a la opción de menú "Servicios de atención a la ciudadanía" en la pestaña de Trámites y pagos en línea, escoge la categoría de tu preferencia, es decir, impuestos prediales o impuestos de industria y comercio.
2. Si la opción es impuesto predial, se selecciona predial dando clic el menú de procesos y en la pestaña de "Pagar", se realiza la consulta del número de predio y se marca "Buscar".
3. Completando este proceso, se procede a seleccionar el propietario y de esta manera aparece un listado de liquidaciones, de las cuales se va a indicar la respectiva liquidación a pagar.
4. Después de dar clic en la liquidación correspondiente, se genera en la sección de lista a pagar.
5. Finalmente, se elige la fecha de pago y el banco en donde se generó la liquidación, dando clic en el botón "Pagar" y luego en "Aceptar", por último, se arroja el recibo de pago correspondiente.

Secretaría de Hacienda
Correo Electrónico:
hacienda@pailitas-cesar.gov.co



Figura 40. Segunda pieza publicitaria para promocionar los servicios de la página web de la Alcaldía.
Fuente: Pasante.

Finalmente, las piezas gráficas se colocan a disposición de la Oficina de Prensa para la difusión por medio de los canales de comunicación empleados en la entidad, esto debido a que la Administración municipal actualmente no cuenta con presupuesto para gastos en publicidad, y esta dependencia es la encargada de divulgar la información relevante o de interés para la comunidad Pailitense.

3.1.3.2 Actividad 9. Diseñar contenidos audiovisuales para divulgar las actividades a desarrollar en la sección “Actívate”. Para el cumplimiento efectivo de esta actividad se decidió utilizar la herramienta de edición de video denominada Adobe spark, al iniciar el desarrollo del producto audiovisual son tenidos en cuenta los distintos elementos como imágenes, audios y cuadros de texto, el propósito principal fue promocionar la sección “Actívate” y de este modo, emitir el contenido en las redes sociales de la entidad.

Por tal motivo, el producto audiovisual que se diseñó fue un video de apertura con la finalidad de colocarlo a disposición de la oficina de Prensa, ya que como es señalado anteriormente, esta es la dependencia encargada de divulgar información en las redes sociales.

A continuación, se evidencia la secuencia de realización del producto audiovisual.

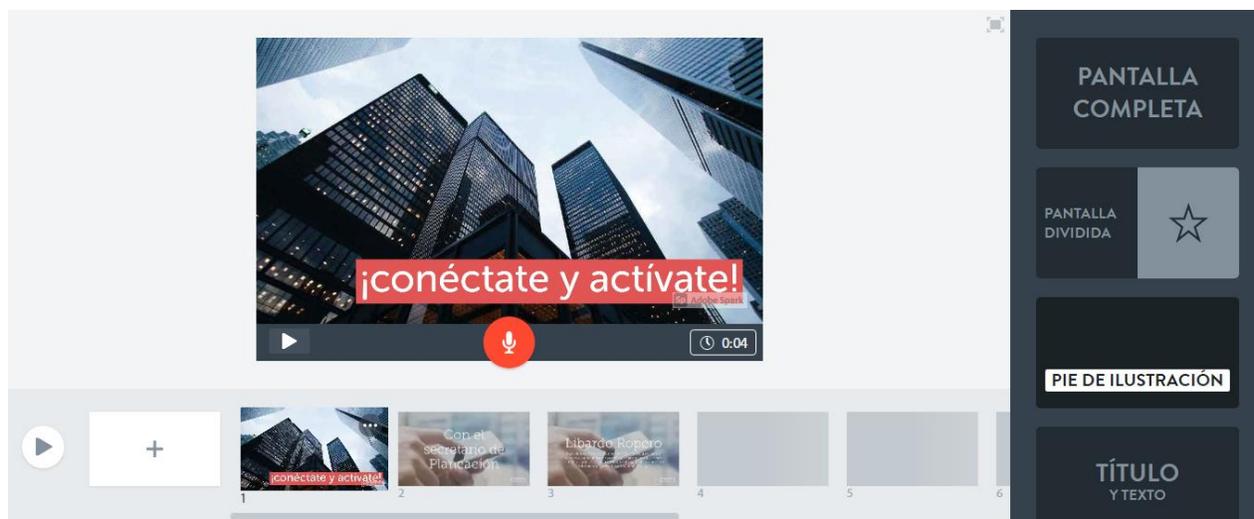


Figura 41. Parte uno del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.

Fuente: Pasante.



Figura 42. Parte dos del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.
Fuente: Pasante.

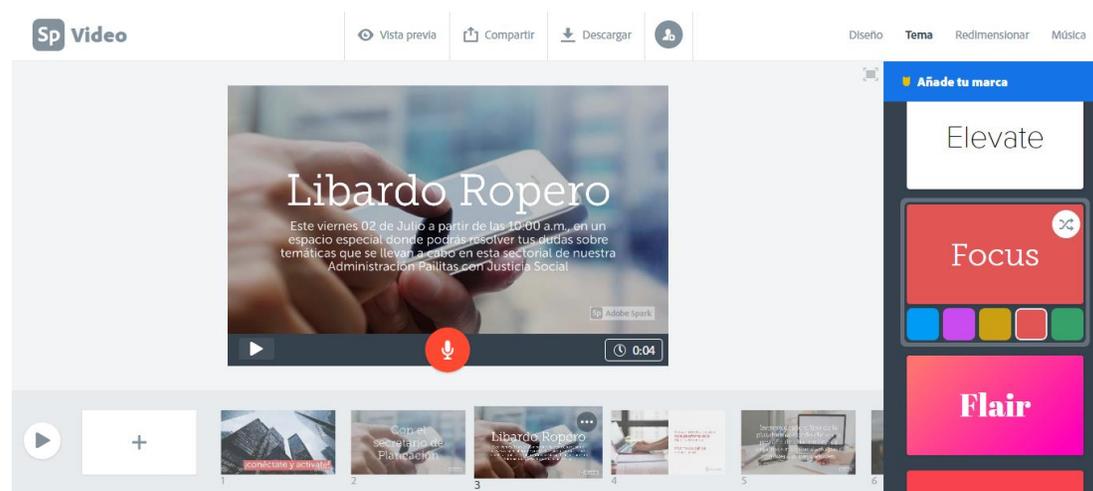


Figura 43. Parte tres del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.
Fuente: Pasante.

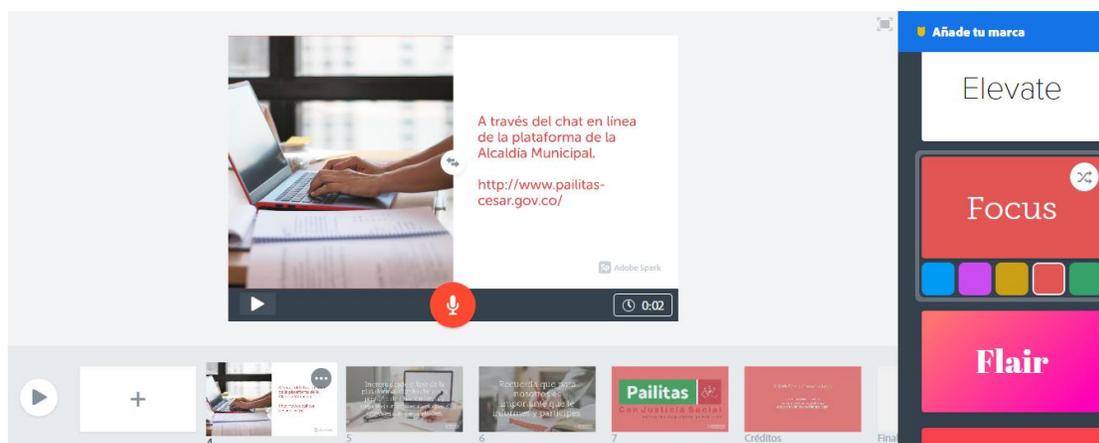


Figura 44. Parte cuatro del diseño del video como contenido audiovisual para la sección “Actívate”.
Fuente: Pasante.



Figura 45. Producto final: Video conéctate y actívate. Fuente: Pasante.

3.1.3.3 Actividad 10. Definir espacios dentro de la entidad para socializar la estrategia de comunicación. Para finalizar con las actividades propuestas en la pasantía, se planteó proponer un espacio dirigido a algunos funcionarios con el propósito de darles a conocer todo lo realizado dentro de la estrategia de comunicación. Inicialmente se pensaba contar con todo el personal de trabajo, pero algunos de ellos realizan trabajo de campo o tienen funciones muy pesadas, además cabe resaltar que debido a la emergencia causada por la pandemia covid 19, las reuniones personales se han reducido, por lo que se decidió involucrar sólo al personal que estuvo relacionado con el proyecto y las estrategias ejecutadas.

Es así, que esta socialización se realizó en las instalaciones de la Alcaldía municipal, el día 02 de Julio del presente año, llevada a cabo mediante un recorrido por cada una de las oficinas de los funcionarios y de esta manera, divulgar el contenido y las estrategias del proyecto. (Ver apéndice L)

3.2 Actividad complementaria

Como actividad complementaria a la pasantía desarrollada en la Alcaldía de Pailitas, fue necesario analizar estadísticamente la página web de la entidad para medir la efectividad de la estrategia de comunicación planteada y desarrollada mediante este medio y conocer el aumento de las visitas que se obtuvieron a partir de su implementación. Permitiendo, también establecer el tráfico de audiencia desde la fecha en que este contenido se cargó a la página.

Siendo así, los resultados de dicha medición se representan a continuación:

Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

mar. 08, 2021 - abr. 22, 2021



Figura 46. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de marzo. Fuente: Pasante.

Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

abr. 01, 2021 - may. 31, 2021



Figura 47. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de abril. Fuente: Pasante.

Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

may. 01, 2021 - jun. 01, 2021



Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

may. 13, 2021 - jun. 12, 2021



Figura 48. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de mayo. Fuente: Pasante.

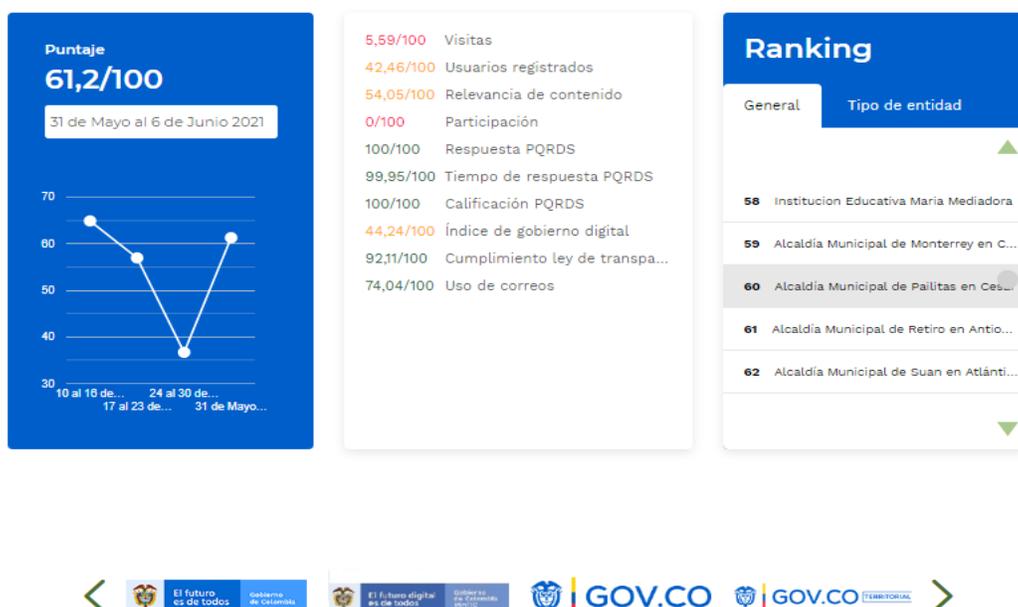


Figura 49. Ranking de visita de usuarios alcanzado en el mes de mayo. Fuente: Pasante.

Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

jun. 01, 2021 - jun. 30, 2021



Figura 50. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas en el mes de junio. Fuente: Pasante.

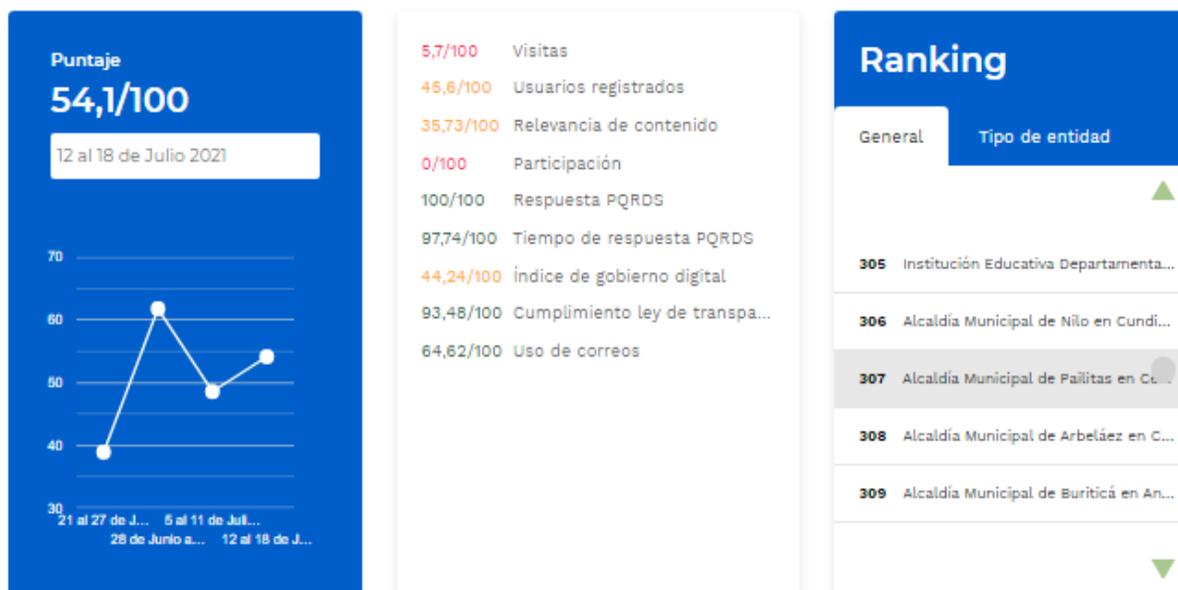


Figura 51. Ranking de visita de usuarios alcanzado en el mes de mayo. Fuente: Pasante.

Inicio > Estadísticas

Estadísticas

Rango de fechas

jun. 01, 2021 - jul. 02, 2021



Figura 52. Medición del tráfico de usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas entre finales de junio y finales de julio. Fuente: Pasante.



Figura 53. Ranking de visita de usuarios alcanzado entre junio y julio. Fuente: Pasante.

La gráfica relacionada se evidencia que al final la pasantía y al haber implementado las estrategias de comunicación en la página web, las visitas recibidas aumentan hasta alcanzar aproximadamente un 60/100, comprendiendo que la medición fue realizada entre el 28 de junio hasta el 4 de julio, fechas en las que se comenzó a interactuar por medio de estas con el público y los funcionarios iniciaron a resolver dudas mediante este sitio web.

Capítulo 4. Diagnóstico final

Con la ejecución de la pasantía en la Alcaldía de Pailitas, Cesar, se deja un gran aporte a sus procesos de comunicación tanto internos como externos al fomentar el uso de la página web mediante el desarrollo de actividades que comprendieron la implementación de secciones, tales fueron “Actívate” y “Destacados”, ya que a través de estas estrategias la entidad identifica un nuevo tráfico de visitas a dicha sitio que fueron particularmente de los usuarios y los funcionarios de las dependencias.

Hay que señalar, que inicialmente la Alcaldía contaba con la página web, sin embargo, era evidente la necesidad de fortalecer y aplicar nuevas técnicas que permitieran aumentar su uso, por lo que como pasante se tuvo claridad en el objetivo alcanzar y al finalizar, este medio virtual cuenta con mayor reconocimiento en la comunidad. Así mismo, decir que el equipo de trabajo de los distintos departamentos la han empleado de tal modo que se convirtió en un medio para resolver las dudas e inquietudes de los usuarios. También, la estrategia implementada constituye una base fundamental para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que cada mes se destaca a través de la página web un empleado seleccionado por su buen trabajo.

Cabe destacar, que todo esto es el resultado de un análisis realizado a la página web y a la perspectiva que tenían tanto los usuarios como los funcionarios, haciéndose evidente la poca interacción que se tenían mediante esta y la importancia de generar nuevas estrategias que contribuyeran a contrarrestar esta problemática.

De otro lado, mencionar que la estrategia de comunicación fue desarrollada con éxito en la página web de la Alcaldía, debido a que se diseñaron contenidos acordes al fin percibido, esto fueron el piezas gráficas, que brindaron un mensaje claro sobre los servicios ofrecidos, caracterizadas por ir de la mano con los lineamientos gráficos de la entidad, que demostraban su veracidad en la información, cómo también, videos que llevaron de manera digital una base informativa captada con efectividad por el público, quien se interesó por ingresar a la plataforma y explorar nuevos medios de comunicación con los funcionarios.

Siendo así, los objetivos se alcanzaron y los beneficios obtenidos del fortalecimiento de la página web, se reflejan en la contribución que se hizo a la función social y en el servicio a la comunidad que realiza la Alcaldía del municipio de Pailitas, pues hoy en día debido a la crisis generada por el covid 19, es indispensable que cuenta con las herramientas digitales adecuadas que le permitan comunicarse con su medio.

Capítulo 5. Conclusiones

La realización del diagnóstico permitió conocer el estado actual de la página web de la Alcaldía de Pailitas, la cual se encuentra estructurada por un menú inicial, sección de noticias y demás iconos que conllevan al cibernauta a interactuar con los diversos links. No obstante, mediante el análisis realizado de forma más detallada fue posible identificar y plantear a manera de informe las falencias halladas, entre estas han de mencionarse que se carecía de elementos comunicativos y los bajos niveles de interacción con los usuarios.

Con la aplicación de la encuesta tanto a los usuarios como a los funcionarios de la entidad, se hizo evidente que ambas partes estuvieron de acuerdo con que era necesario fomentar el uso de la página web mediante secciones participativas.

Una vez se llegó a la conclusión, de que era importante desarrollar nuevas estrategias comunicativas, se determinan las actividades para la ejecución de las mismas, entre las cuales se propuso las secciones “Actívate” y “Destacados”, la primera de ellas diseñada para generar participación de los usuarios en la página web y la segunda para reconocer la labor desempeñada por los funcionarios de la Alcaldía mediante este medio corporativo virtual. Que, al ser implementadas dentro de sección participa, permitieron una mejoraría en las visitas y tráfico de los usuarios.

Finalmente, se establecieron los canales y medios de comunicación para divulgar la estrategia comunicativa, siendo estas las piezas publicitarias que promocionan los servicios de la

Alcaldía y sobre todo aquellas que requieren con mayor necesidad los usuarios como es el pago de impuestos online, es decir por medio de la página web y de otro lado se diseñó un vídeo como contenido audiovisual para informar sobre las actividades de la sección “Actívate”. Así, a partir de ello y una vez terminada el desarrollo de la estrategia, fue definido en la pasantía un espacio para socializarla y darla a conocer al equipo de trabajo de la organización.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es recomendable al personal encargado de la página web de la Alcaldía de Pailitas, realizar continuamente mediciones de la audiencia y tráfico de visitas alcanzadas periódicamente en dicha plataforma, con la finalidad conocer qué tan recurrente es esta y la frecuencia con la que se ingresa y a partir de ello, evaluar también las expectativas, niveles de satisfacción con los servicios prestados a través de la página y diagnosticar las fallas y aspectos por mejorar.

De otra parte, se hace necesario que las secciones implementadas en la página web sea alimentadas de contenidos diariamente, pues dentro de la sección “actívate” es fundamental para mantener una interacción con los usuarios, lograr informarlos y darles a conocer todos los servicios y novedad de las dependencias de la alcaldía. Y la sección “destacados” debe ser actualizada mensualmente con el funcionario elegido por su buen desempeño y de esta manera demostrar el compromiso por el equipo de trabajo.

Además de lo anterior, se recomienda seguir fortaleciendo la estrategia comunicativa mediante la creación e implementación de piezas gráficas y contenidos audiovisuales, dinámicos, creativos e innovadores que atraigan el interés de sus usuarios, debido a que esto genera directamente más visitas a la página web, gestión de información e interacción con el medio interno y externo de la alcaldía.

Referencias

Alcaldía Municipal de Pailitas, . (2021).

Álvarez, A. (2000). Estrategia de comunicación en el proceso de reorientación de la cultura organizacional. *El poder de la comunicación en las organizaciones. Universidad Iberoamericana: Editorial Plaza y Valdés*, 281-308.

Ángel, E. (2010). *Desarrollo audiovisual de contenidos*. Madrid: Facultad de Educación, Universidad Complutense.

Arellano, E. (2008). *La estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520741037.pdf>

Belenguer, M. (2003). Información y divulgación. *Universidad de Sevilla, Facultad de periodismo*.

Castillo, A. (2010). *Importancia de la divulgación en la comunicación*. Obtenido de Universidad de Costa Rica:

http://www.ebci.ucr.ac.cr/sites/default/files/descargables/castillo_vargas_andres_importancia_de_la_divulgacion_en_la_comunicacion_cientifica_academica.pdf

Decreto 1008. (2018). *Ministerio de las TIC*. Obtenido de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30035329>

Decreto 1413. (2017). *Presidencia de la República de Colombia*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83253>

- Duarte, R., & Paredes, S. (2016). *Monografía: Definición de tráfico web*. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/5293/1/230894.pdf>
- Flickr. (2012).
- González, O. (2020). *Manual de piezas gráficas*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Ley 1341. (2009). *Congreso de Colombia*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913>
- Ley 1887. (2018). *Congreso de Colombia*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86001>
- Ley 1978. (2019). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>
- Luján, C. (2000). *Piezas gráficas*. Bogotá.
- Montemayor, F. (2016). *LA PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES*. Obtenido de <https://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/fjc2016124157/15078>
- Organigrama Alcaldía Municipal de Pailitas, C. (2021). Obtenido de <http://www.pailitas-cesar.gov.co/>
- Ortiz, A. N. (2000). *Diseño gráfico digital*. Medellín: Escuela de Comunicación visual, diseño gráfico.
- Raffino, M. E. (2020). *Sección informática*. Obtenido de Definición de página web: <http://www.edificacion.upm.es/informatica/documentos/www.pdf>

Salvador, M. (2014). *Comunicación estratégica y estrategias de comunicación* . Obtenido de https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/12229/TFG_DeLorenzoSalvadorMiguel_Febrero-13-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Estado de México: Viveros de la Loma, Tlalnepantla.

Apéndices

Apéndice A. Formatos de las entrevistas aplicadas para el diagnóstico inicial de la dependencia

- Entrevista realizada a la Comunicadora Omaidá Camargo Angarita

FORMATO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

Fecha de entrevista: _____ Hora: _____

Cargo: _____

Entrevistado: _____

Entrevistador: _____

Lugar: _____

Municipio o Ciudad: _____

Motivo de Entrevista: _____

Entrevista	
1. ¿Qué tipo de organigrama tiene la empresa?	
2. ¿Qué funciones se cumplen desde la oficina de desarrollo económico y social?	
3. ¿Quiénes integran esta dependencia?	
4. ¿Cuáles son las fortalezas de la dependencia?	
5. ¿Cuáles son las debilidades de la oficina de desarrollo económico y social?	
6. ¿Qué proyectos no se han podido ejecutar hasta el momento en la dependencia?	

- Entrevista realizada a la Comunicadora Leidy Astrid Angarita.

FORMATO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

Fecha de entrevista: _____ Hora: _____

Cargo: _____

Entrevistado: _____

Entrevistador: _____

Lugar: _____

Municipio o Ciudad: _____

Motivo de Entrevista: _____

Entrevista	
1. ¿Qué medios de comunicación se han empleado en la entidad?	
2. ¿Qué estrategias de Marketing se tienen en cuenta para la interacción con los usuarios?	
3. ¿Cuáles son las fortalezas de la dependencia de desarrollo social y económico?	
4. ¿Cuáles son las debilidades de la oficina de desarrollo económico y social?	
5. ¿Cuáles son las fortalezas de la Alcaldía Municipal de Pailitas?	
6. ¿¿Cuáles son las debilidades presentadas en la Alcaldía Municipal de Pailitas?	

- Entrevista realizada al funcionario Mario Ávila.

FORMATO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

Fecha de entrevista: _____ Hora: _____

Cargo: _____

Entrevistado: _____

Entrevistador: _____

Lugar: _____

Municipio o Ciudad: _____

Motivo de Entrevista: _____

Entrevista	
1. ¿Qué proyectos se han planteado en la dependencia para aumentar el tráfico en la página web?	
2. ¿Qué falencias o desventajas presenta la página web?	
3. ¿Qué servicios y retos de participación se han implementado para la interacción con el usuario?	
4. ¿Se ha controlado la sobrecarga informativa?	
5. ¿Cuáles son los datos estadísticos actuales de la página web?	
6. ¿Cuál es el porcentaje de visitas que se quiere alcanzar?	

Apéndice B. Evidencias fotográficas de la aplicación de las entrevistas del diagnóstico inicial de la dependencia



Apéndice C. Entrevista aplicada a Mario Ávila, funcionario de la entidad

FORMATO DE ENTREVISTA INDIVIDUALFecha de entrevista: 09 de marzo de 2021 Hora: 3:00 p.m.Cargo: Técnico Operativo Pasivo col y Gobierno en LíneaEntrevistado: Mario Andrés ÁvilaEntrevistador: Naileth Caroli Camacho LeyvaLugar: Alcaldía Municipal de Pailitas, CesarMunicipio o Ciudad: Pailitas, CesarMotivo de Entrevista: Diagnóstico de la Pagina Web de la entidad

Entrevista		
Preguntas	Entrevistado	Respuestas
1. ¿Qué proyectos se han planteado en la dependencia para aumenta el tráfico en la página web?	Mario Andrés Ávila	Se han presentado diferentes iniciativas que van ligadas directamente al aumento del tráfico en la web institucional, tales como: interrelación entre las instituciones educativas del municipio, donde los estudiantes puedan acceder a los contenidos tales como: guías, trabajos y de más a través del sitio web. Adicional a este se presentó la iniciativa de interacción entre cada uno de los funcionarios y contratistas de la administración municipal y los contenidos publicados en la página web.
2. ¿Qué falencias o desventajas presenta la página web?	Mario Andrés Ávila	Dificultad de la comunidad para acceder a los contenidos del sitio web, debido a la falencia de recursos por parte de la comunidad.
3. ¿Qué aspectos positivos o fortalezas tiene la página web?	Mario Andrés Ávila	Toda la información de las actividades realizadas y a realizar por la administración municipal, lo cual permite la

		interacción entre comunidad y la administración municipal.
4. ¿Qué servicios y retos de participación se han implementado para la interacción con el usuario?	Mario Andrés Ávila	En cuanto a servicios se han implementado Links con sus respectivos tutoriales para el pago de los impuestos municipales.
5. ¿Se ha controlado la sobrecarga informativa?	Mario Andrés Ávila	Los contenidos que se publican tienen la característica de ser muy breves y con información claro sobre lo que se pretende comunicar, se tienen en cuenta fotografías e imágenes para un enfoque más amplio.
6. ¿Cuáles son los datos estadísticos actuales de la página web?	Mario Andrés Ávila	Actualmente la Página web se encuentra en un puntaje de 61,2/100 hasta el presente mes, en cuanto a interacción y participación tiene un rango de 0/100 y cuenta con 42,43 usuarios registrados, respecto a los contenidos tienen una relevancia de 54,05%.

Apéndice D. Evidencias fotográficas de la entrevista aplicada a Mario Ávila, funcionario de la entidad

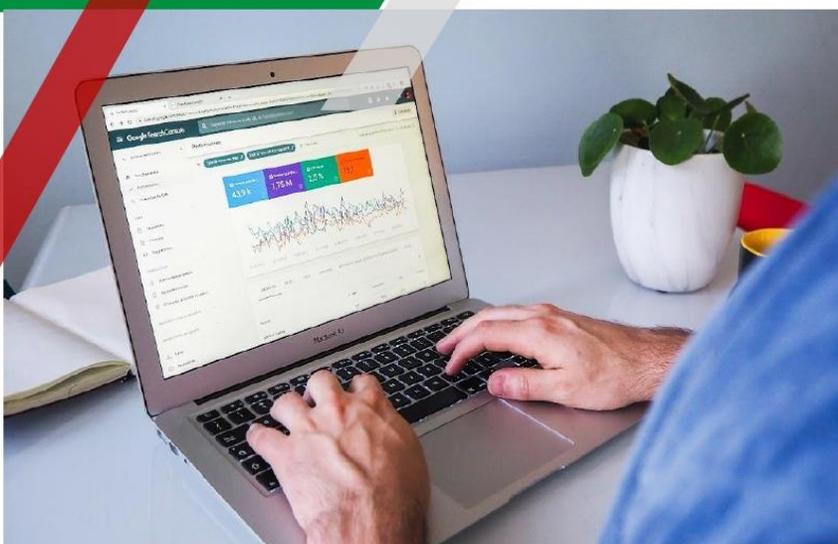


Apéndice E. Informe de las características y falencias de la página web tras el análisis y revisión

Alcaldía municipal de Pailitas, Cesar

Página web: <http://www.pailitas-cesar.gov.co/>

Informe del resultado del análisis y revisión de la página web



Presenta el informe
Pasante: NAILETH CAROLY CAMACHO
LEYVA

Resumen ejecutivo de informe

Al momento de iniciar con el análisis de la web se tuvo en cuenta la inspección de cada opción del menú, entre las cuales se encuentran la opción inicio, transparencia y acceso a la información, servicios de atención a la ciudadanía, participa, noticias, normatividad y otros iconos desplegables.

Hay que mencionar que la página web de la Alcaldía Municipal de Pailitas, Cesar “Con justicia Social”, se encuentra estructurada a partir de la presentación inicial, transparencia y acceso a la información pública, servicios de atención a la ciudadanía, participa, noticias, normativas, entre otros puntos a los que se puede acceder tan solo con un clic.



La página web de la Alcaldía de Pailitas es:

<http://www.pailitas-cesar.gov.co/>

- Correo institucional:
secretariageneral@pailitas-cesar.gov.co
- Correo de notificaciones judiciales:
notificacionjudicial@pailitas-cesar.gov.co

Características de la página web

2

Tras el análisis de la página web se hallan las siguientes características:

- Se evidencia la publicación de los diferentes contenidos referentes a distintas temáticas llevadas a cabo en cada una de las dependencias.
- La página web se encuentra enmarcada en una estructura que permite la participación de los usuarios.
- Se encuentra disponible una sección de tramites que da la posibilidad a que las personas que requieran de hacer solicitudes lo hagan de forma virtual.
- Se cuenta con un chat en línea para brindar atención inmediata a los usuarios.
- Se exponen los datos e información que el usuario necesita para comunicarse con la Alcaldía.

Alcaldía Municipal de Pailitas - Cesar

Inicio > Trámites y servicios

Trámites y servicios

Todas las categorías: [Solicitud](#) [Encuestas](#) [Impuesto de industria y comercio - ICA](#) [Impuestos](#)

Buscar trámites y servicios

Ordenar por: **Recientes** 1-2 Filtrar por fecha v

[Instructivo como Liquidar impuestos Municipales](#)

Última modificación: hace 3 días

Instructivo como Liquidar Impuestos Municipales

Compartir [f](#) [t](#)

Sucursales

Concejo Municipal de Pailitas - Cesar
 Dirección: Calle 6 N° 7-34 Barrio el Centro
 Horario de atención: DE 8:30 am A 12:30 m Y DE 2:30 pm A 5:30 pm
 Email: concejo@pailitas-cesar.gov.co
 Teléfonos: 3145265041 - 3145906139

Personería Municipal de Pailitas Cesar
 Dirección: Calle 6 N° 7-34 Barrio el Centro
 Horario de atención: DE 8:30 am A 12:30 m Y DE 2:30 pm A 5:30 pm
 Email: personeria@pailitas-cesar.gov.co
 Teléfonos: 3102918240

[Twitter](#) [Facebook](#)

Falencias de la página web

3

Si bien la página web cuenta con una estructura adecuada y sencilla para la búsqueda de información propia de la Alcaldía, hay que mencionar que dentro del análisis si se evidenciaron falencias y dentro de las cuales se pueden mencionar:

- Se requiere de mucha navegación en el portal web para encontrar los archivos que los usuarios necesitan.
- La página web de la entidad no tiene capacidad para elementos comunicativos como los podcasts.
- Hay pocos elementos de comunicación visibles como piezas gráficas.
- No hay un video instructivo que muestre como navegar en la página web.
- Son pocas las secciones que introducción al usuario.
- Falta una mayor dinámica entre el usuario y los funcionarios encargados de la página web.

Apéndice F. Encuesta aplicada a los usuarios de la página web de la Alcaldía de Pailitas

40 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

1. ¿Con que regularidad visitas la Página web de la Alcaldía Municipal de Pailitas, Cesar?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Otra

2. ¿Cuál es el principal motivo por el cual visita la Página web de la entidad?

Texto de respuesta breve

3. ¿Qué tan sencillo le resulta buscar información en la Página web?

- Muy sencillo
- Promedio
- Nada sencillo
- Sencillo
- Poco sencillo

4. ¿Consideras que se ha descartado la sobrecarga informativa?

- Muy probable
- Probable
- Poco probable

5. Del 1 al 5 como califica la interfaz de la Página web de la Alcaldía Municipal de Pailitas, teniendo en cuenta la accesibilidad y navegabilidad.

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	Eficiente				

6. ¿Crees que el diseño de la interfaz de la Página web teniendo en cuenta la diagramación y estructura de los contenidos, es el más adecuado?

- Sí
- No

7. ¿Estás de acuerdo en que el lenguaje utilizado en la Página Institucional, es claro y conciso?

- De acuerdo
- Promedio
- En desacuerdo

8. ¿Consideras que los elementos multimedia utilizados en esta Página facilitan el proceso de información?

- Sí
- No

9. ¿Conoce los retos de participación y servicios que se brindan desde la Pagina web de la Alcaldía Municipal?

- Sí
- No

10. ¿Qué retos de participación, crees que le hacen falta a la Página web de la entidad para ser más completa?

- Chat directo
- Encuestas
- Tramites y pagos en línea
- Formulario electrónico PQRDS
- sección participativa

Apéndice G. Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía de Pailitas

14 respuestas + ⋮

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

1. ¿Con que regularidad visita la Página web de la Alcaldía Municipal de Pailitas, Cesar?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

Otra

2. ¿Cuál es el principal motivo por el cual visita la Página web de la entidad?

Texto de respuesta breve

.....

3. ¿Del 1 al 5 que valor y usabilidad le da a la Página web de la Alcaldía Municipal?

	1	2	3	4	5	
Deficiente	<input type="radio"/>	Eficiente				

4. ¿Considera que la página web de la entidad aporta valor a la identidad y cultura empresarial?

- Considerable
- Poco considerable
- No considerable

...

5. ¿Considera que los servicios e información que se divulgan en la página web de la entidad aporta valor a la identidad y cultura empresarial?

- Si
- No

6. ¿Considera que los servicios e información divulgada mediante la página web de la Alcaldía Municipal 'Pailitas con Justicia Social' es completa?

- Si
- No

7. ¿Consideras que los elementos multimedia utilizados en esta Página facilitan el proceso de información?

- Si
- No

...

8. Teniendo en cuenta la cultura empresarial, ¿Considera usted que es necesario crear una nueva sección de "Destacados", en la que se resalte algún aspecto relevante de un funcionario de la administración Municipal 'Pailitas con Justicia Social'?

- Si
- No

Apéndice H. Presentación de la propuesta “Actívate” para la página web de la Alcaldía de Pailitas



Apéndice I. Presentación de la propuesta “Destacados” para la página web de la Alcaldía de Pailitas



Apéndice J. Evidencias de la implementación de la sección “Actívate” en la página web de la Alcaldía de Pailitas

Conéctate con el Secretario de Planeación
LIBARDO ROPERO

Resuelve tus dudas sobre licencias, planeación, segregaciones, verificación de predios, proyectos de infraestructura, titularidad de predios, usos de suelo y certificaciones ambientales.

02 de Julio de 2021 - 10:00 a.m.
A través de nuestra página web <http://www.pailitas-cesar.gov.co/>
Deja un comentario dando a conocer tus inquietudes en nuestro Chat en línea

Pailitas Con Justicia Social
Carlos Javier Toro Velásquez Alcalde | Libardo Ropero Secretario de Planeación

Hace 15 minutos
Noticias
[¡Conéctate y actívate!](#)
Comunícate con el Secretario de Planeación Libardo Ropero, este viernes 02 de Julio a partir de las 10:00 a.m. , en un espacio especial donde podrás resolver tus dudas sobre temáticas que se llevan a

PARTICIPA

MAS QUE UN IMPUESTO ¡ES AMOR POR PAILITAS!

Juntos podemos lograr el desarrollo que Pailitas necesita...

Hasta mañana 30 de Junio

Impuesto Predial unificado

Descuento de intereses y sanciones por el pago del 100% del capital de sus impuestos predial y retención

Suscribe acuerdos de pago abonando mínimo el 30% de la deuda

¡Súmate al cambio pagando hoy tus impuestos municipales!

Carlos Javier Toro, Alcalde - Yessi Angulo, Secretaría de Hacienda

Hace 2 días
Noticias
[¡Aprovecha grandes descuentos en el pago de tus impuestos hasta mañana 30 de Junio!](#)
Contribuyente del impuesto de Industria y Comercio, aprovecha descuentos del 100% en intereses y en sanciones

CHATEA

¡Conéctate y actívate!

Compartir

Conéctate con el Secretario de Planeación
LIBARDO ROPERO

Resuelve tus dudas sobre licencias, planeación, segregaciones, verificación de predios, proyectos de infraestructura, titularidad de predios, usos de suelo y certificaciones ambientales.

02 de Julio de 2021 - 10:00 a.m.
A través de nuestra página web <http://www.pailitas-cesar.gov.co/>
Deja un comentario dando a conocer tus inquietudes en nuestro Chat en línea

Pailitas Con Justicia Social
Carlos Javier Toro Velásquez Alcalde | Libardo Ropero Secretario de Planeación



Conéctate con el
Secretario de Planeación

LIBARDO ROPERO

Resuelve tus dudas sobre
Licencias, planeación, segregaciones, verificación de predios,
proyectos de infraestructura, titularidad de
predios, usos de suelo y certificaciones ambientales.

02 de Julio de 2021 - 10:00 a.m.
A través de nuestra página web
<http://www.pailitas-cesar.gov.co/>
Deja un comentario dando a conocer tus inquietudes
en nuestro Chat en Línea

Pailitas 
Con Justicia Social
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PAILITAS

Carlos Javier Toro Velásquez
Alcalde

Libardo Ropero
Secretario de Planeación

Comunícate con el Secretario de Planeación Libardo Ropero, este viernes 02 de Julio a partir de las 10:00 a.m. , en un espacio especial donde podrás resolver tus dudas sobre temáticas que se llevan a cabo en esta sectorial de nuestra Administración Pailitas con Justicia Social, a través del chat en línea de la plataforma de la Alcaldía Municipal.

Déjanos un comentario dando a conocer tus inquietudes. Recuerda que para nosotros es importante que te informes y participes.

Apéndice K. Evidencias de la implementación de la sección “Destacados” en la página web de la Alcaldía de Pailitas

Ordenar por: **Recientes** A-Z

Filtrar por fecha Todos los contenidos

SECRETARIO DESTACADO
Libardo Ropero
 Este funcionario es el encargado de la Oficina de planeación, y a su vez de todos los procesos relacionados con infraestructura.
 Libardo es destacado por sus compañeros como una persona comprometida, puntual, empática, tolerante, con liderazgo, flexibilidad y capacidad de comunicación.
 Al igual que sus compañeros se reconoce por ser un funcionario con gran sentido de pertenencia y Justicia Social.

Hace 36 minutos

Noticias

SECRETARIO DESTACADO

En nombre de la Alcaldía Municipal Pailitas con Justicia Social, la Gestora Social Kathleen Mariño resaltamos la labor de nuestro compañero Libardo Ropero. Este funcionario es destacado por su

PARTICIPA

Hace 5 días

Noticias

En Jornada PRASS en Pailitas se tomaron 63 nuevas muestras covid-19

Ayer martes 22 de junio se desarrolló de manera satisfactoria en el Municipio, una nueva jornada de toma

SECRETARIO DESTACADO
Libardo Ropero
 Este funcionario es el encargado de la Oficina de planeación, y a su vez de todos los procesos relacionados con infraestructura.
 Libardo es destacado por sus compañeros como una persona comprometida, puntual, empática, tolerante, con liderazgo, flexibilidad y capacidad de comunicación.
 Al igual que sus compañeros se reconoce por ser un funcionario con gran sentido de pertenencia y Justicia Social.

Pailitas
 Con Justicia Social
 ALCALDIA MUNICIPAL DE PAILITAS

En nombre de la Alcaldía Municipal Pailitas con Justicia Social, la Gestora Social Kathleen Mariño resaltamos la labor de nuestro compañero Libardo Ropero.

Este funcionario es destacado por su compromiso, puntualidad, empatía, colaboración, motivación, liderazgo y capacidad de comunicación, al igual que sus otros compañeros se reconoce con un gran sentido de pertenencia y Justicia Social.

#FuncionarioconJusticiaSocial

Inicio > Noticias

Institucional

Modificación: 2021/06/28 09:11:46 - Creación: 2021/06/28 09:11:22

SECRETARIO DESTACADO

Compartir  



SECRETARIO DESTACADO

Libardo Roperero

Este funcionario es el encargado de la Oficina de planeación, y a su vez de todos los procesos relacionados con infraestructura.

Libardo es destacado por sus compañeros como una persona comprometida, puntual, empática, tolerante, con liderazgo, flexibilidad y capacidad de comunicación.

Al igual que sus compañeros se reconoce por ser un funcionario con gran sentido de pertenencia y Justicia Social.

Pailitas
Con Justicia Social

En nombre de la Alcaldía Municipal Pailitas con Justicia Social, la Gestora Social Kathleen Mariño resaltamos la labor de nuestro compañero Libardo Roperero.

Este funcionario es destacado por su compromiso, puntualidad, empatía, colaboración, motivación, liderazgo y capacidad de comunicación, al igual que sus otros compañeros se reconoce con un gran sentido de pertenencia y Justicia Social.

#FuncionarioconJusticiaSocial

¿Encontraste lo que buscabas?
¿Te pareció útil este contenido?

Si

No

Apéndice L. Evidencia de la socialización de la estrategia de comunicación en la Alcaldía de Pailitas, Cesar.

