

INFORME DE PRÁCTICA
CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

ANA CRISTINA TOBAR JARAMILLO

UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO
PRÁCTICAS PROFESIONALES
PEREIRA
2010

Dedicado a:

Quisiera dedicar este logro a mis padres, hermanos, y sobrinos por animarme en los momentos de adversidad y alentarme a seguir adelante, a mis amigos por siempre poder contar con ellos y compartir bellos momentos.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera aprovechar este espacio para agradecer a Dios por la salud, por darme familia, por el apoyo.

Agradezco al departamento de prácticas por la colaboración y la paciencia en esta experiencia profesional, en especial a Julián Meza, a mis profesores puesto que ellos en su lucha incansable por la formación profesional no descuidan la importancia de formar seres humanos.

Y por último quisiera agradecer a mi tutor Harold López, a mi jefe inmediato Duvan Guerrero, al equipo de trabajo y al Concejo Municipal de Santiago de Cali, por la oportunidad de aprender en la corporación sobre parte del manejo de la gestión pública y por su amable trato en la estadía en este lugar.

CONTENIDO

Introducción	8
1. Presentación de la Organización	10
1.1 Reseña Histórica	12
1.2 Descripción de la función a Desarrollar por el practicante	13
1.3. Áreas de la Organización con las cuales debe relacionarse el practicante.	14
1.4. Estructura Orgánico-Funcional	15
1.5 . Microambiente	16
1.6 Macroambiente	18
2. Introducción al diagnóstico Organizacional	20
2.1 Descripción de funciones a desarrollar como practicante	21
2.2 Diagnóstico organizacional y solución de dificultades a través de propuesta de campaña de divulgación (Campaña de Mejoramiento y Fortalecimiento de la imagen Corporativa del Concejo Municipal)	25
3. Papel del Comunicador	29
4. Eje de intervención	30
5. Justificación del Eje de intervención	30
6. Metodología del Eje de intervención	30
7. Objetivos	32
7.1 Objetivo General	32
7.2 Objetivo Especifico	32
8. Estrategias	33
8.1 Tácticas	33

9. Indicadores de Gestión	34
10. Cronograma	35
10.1 Actividades	36
11. Referente Teórico	38
12. Matriz de comunicaciones-Mapa de Actores	43
12.1 Presupuesto	44
12.2 Presentación y análisis de resultados	45
Referencias	
Apéndice	48
Anexos	96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma	35
Tabla 2 Actividades	36
Tabla 3 Presupuesto	44
Tabla 4 Presentación de Análisis de Resultados	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Orgánico funcional	15
Figura 2 Matriz de comunicación- Mapa de Actores	43

LISTA DE APÉNDICES

Apéndice A. Plantilla para boletines internos	48
Apéndice B. Formato para información institucional	49
Apéndice C. Formato de cumpleaños de empleados	50
Apéndice D. Tarjeta	51
Apéndice E. Boletín Interno para cartelera Institucional	52
Apéndice F. Formato elaborado para registro de cartelera institucional	54
Apéndice G. Boletín externo del concejo municipal para comisiones y plenarias	55
Apéndice H. Guión Libretos	57
Apéndice I. Manual de procedimiento	70
Apéndice J. Informe encuesta de satisfacción clientes externos	73
Apéndice K. Volante informativo para evento Tercera Jornada de Lectura ,” Yo, el ciudadano ejemplar	

TABLA DE ANEXOS

Anexo A. Control y monitoreo de prensa en el Concejo Municipal de Santiago de Cali	96
Anexo B. Entrega de monitoreo de prensa a Concejales	97
Anexo C. Calendario 2010 (participación de la practicante en selección de imágenes)	98
Anexo D. Encuesta de satisfacción y funcionamiento de los canales de comunicación	99
Anexo E. Portada del libro “Yo, el ciudadano ejemplar”	100

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO. CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI.

Ana Cristina Tobar Jaramillo¹

Resumen

La comunicación hace parte del diario vivir, es una forma de expresión múltiple, es un espacio, una dimensión que se presta para la convivencia en los distintos escenarios sociales, es un intercambio constantes de códigos, mensajes y significados

La comunicación es la forma de organizar y estructurar las necesidades de los distintos grupos sociales, respetando las diferencias de los mismos y supliendo sus necesidades.

Palabras Clave

Comunicación Organizacional, comunicación interna, comunicación externa, Periodismo Institucional, Comunicación Informativa, Comunicación Pública.

Abstract

The communication is part of everyday life, is the multiple expression, is the vehicle to coexistence in different social settings, is a constant exchange of codes, messages and meanings communications is the way to organize and structure the needs of different social groups, respecting the differences of them and meet their needs.

Key Words

Organizational communication, internal communication, external communication, institutional Journalism, Information Communication, Public Communication.

¹ Estudiante en práctica empresarial de X Semestre de Comunicación Social-Periodismo de la Universidad Católica Popular de Risaralda.

Introducción

La comunicación es el Conjunto de formas, técnicas y actividades que permiten que los mensajes lleguen a los distintos miembros de la organización (internos y externos), de manera concreta, veraz, rápida y clara.

La comunicación en sus múltiples facetas, siempre apunta al servicio al cliente sea interno o externo, facilita el desarrollo social, promueve el conocimiento, fomenta el compromiso, la responsabilidad social y una serie de valores a nivel de competencia laboral.

Por medio de la comunicación se identifican los Canales apropiados para que las personas sean escuchadas y se expresen en su entorno laboral, permite que los empleados de la organización independiente del grado o rango jerárquico que tengan en la misma, aprehendan y contribuyan a fortalecer los procesos de esta mediante sugerencias, apreciaciones y experiencias.

Pues de estos aportes, la entidad se retroalimenta en sus quehaceres cotidianos y en los distintos sistemas o campos operativos de la misma, como el sistema social, el cual comprende las relaciones internas y externas de la entidad. El administrativo que va desde el recurso humano hasta el físico y finalmente el recurso tecnológico que se relaciona con la productividad pues allí se agrupan elementos tales como maquinaria, software, equipos, entre otros.

De la comunicación también hace parte la imagen corporativa, la cual comprende a su vez la identidad corporativa, estos dos conceptos son totalmente dependientes uno del otro la imagen es la forma en que el público percibe a una empresa, se puede decir que es la impresión general de alguna persona o institución, mientras que la identidad es la totalidad de la personalidad de la empresa, esta comprende el direccionamiento estratégico, es decir, estrategias filosofía, historia, políticas, cultura, , estilo de gestión, reputación y la conducta de los empleados. Con estos elementos la

empresa desarrolla al igual que cualquier ser humano, un carácter que se percibe y construye con una trayectoria, el comunicador a través de las herramientas obtenidas en el proceso de planeación estratégica da a conocer la empresa.

1. Presentación de la Organización

Nombre de la Organización: Concejo de Santiago de Cali

Dirección: Avenida 2N 10N65

Teléfono: 6605042 FAX: 8825150

Página Web de la Organización: concejodecali.gov.co

Nit: 890399011-3

Sector al que Pertenece la Organización: sector público, entidad prestadora de servicios.

Actividad a la cual se dedica la Organización y líneas que produce o servicios que presta.

El Concejo de Santiago de Cali, es una entidad del Estado, hace parte del Sector público y se encarga de hacer control político administrativo en el Municipio.

Tiene como función específica:

- Velar por la preservación y defensa del patrimonio cultural.

- Disponer lo referente a la policía en sus distintos ramos, sin contravenir las leyes y ordenanzas, ni los decretos del Gobierno Nacional.
- Reglamentar la autorización al Alcalde para contratar, señalando los casos en que se requiere autorización del Concejo.
- Elegir al Contralor (a) y Personero (a) y dictar las normas necesarias para su funcionamiento.
- Dictar las normas orgánicas de presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos, el cual deberá corresponder al Plan Municipal de Desarrollo.
- Determinar las áreas urbanas y suburbanas de la cabecera municipal y demás centros poblados de importancia, fijando el respectivo perímetro urbano.
- Determinar la nomenclatura de las vías públicas y de los predios o domicilios que conformen los barrios o comunas.
- Establecer, reformar o eliminar tributos, contribuciones, impuestos y sobretasas, de conformidad a la ley.

Número de Trabajadores: 183

Áreas con que Cuenta la Organización:

- Oficina de Archivo y Correspondencia
- Secretaria General
- Presidencia
- Oficina de Recurso Físico
- Oficina de Control Interno disciplinario
- Oficina de Talento Humano
- Oficina Dirección Administrativa
- Oficina de Informática y telemática
- Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
- Oficina Jurídica
- Oficina de Comisiones
- 21 Oficinas de Concejales

ÁREA A LA CUAL PERTENECE EL PRACTICANTE: Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

1.1 Reseña Histórica

Concejo Municipal de Santiago de Cali nació con el municipio. Después de la ceremonia de su fundación, oficiada por el cura doctrinero Juan de Ocaña el 25 de Julio de 1536, en el sitio que hoy ocupa el Beteario y Templo de la Merced, se constituyeron el cabildo, la Justicia y el Regimiento, siendo designados como primer Alcalde Don Pedro Ayala y el Regidor Don Antón Redondo.

La lucha inicial que libró el cabildo a favor de la población fue contra la carestía. La angustia popular ante el abuso que se cometía con los precios de los alimentos, en la incipiente aldea caleña. La carne en Santiago de Cali se pagaba como oro en polvo. Como era obvio, la especulación creó malestar público obligando, al recién creado CONCEJO MUNICIPAL a tomar medidas correctivas, como la de concentrar las ventas de alimentos en un solo sitio que permitiera ejercer un mayor control sobre los vendedores. En 1536 a los pocos días, a los pocos días de la fundación, ante la presión que ejercían las amas de casa, se ordenó la construcción del matadero público, obra levantada en un solar contiguo a una vieja casona ubicada en la carrera 5ª con calle 14.

El cabildo actuaba así, por primera vez a favor del pueblo. Nativos y conquistadores comenzaban a entrecruzarse. Los primeros repartidos a los segundos en forma de encomienda como una recompensa. Poco a poco se le daba forma a una comunidad que, con el transcurrir de los siglos, se cuajó étnica y territorialmente hasta forjar un prototipo alegre, pujante y progresista. La historia del concejo ha ido de la mano con la del municipio y se remonta a la época en que fue fundada la ciudad por Sebastián de Belalcazar.

De ese cabildo hizo parte, entre otros, el Alcalde de Ayala quien comenzó a darle forma a la estructura administrativa municipal. De allí en adelante el Concejo municipal se dedicó a gestionar y tomar las medidas necesarias para manejar un municipio que demandaba mayor bienestar y desarrollo. En 1770, el concejo en lo atinente al desarrollo urbanístico, expidió

una medida que le ponía freno al desorden urbano y fijó sanciones para los infractores. Nació así la oficina de Planeación Municipal. Ese mismo año se trabajó en el problema de los ejidos, terrenos comunales que la corona española destinaba para el pastaje de semovientes y cultivos de pobres, fijándole unos límites y parámetros a la expansión urbana.

En el siglo antepasado el Río Cali se convirtió en uno de los problemas puntuales que debió solucionar el Concejo municipal la ciudad estaba dividida por dos sectores. En época de lluvia el paso de una orilla a otra se hacía imposible debido al peligroso caudal de aguas. A veces había que esperar hasta cuatro días para que la situación se normalizara. Los trabajos se iniciaron con entusiasmo pero la falta de una buena organización provocó su parálisis. Se encargó entonces de la dirección de la obra, recaudación e inversión de fondos el ciudadano José Monte Hermoso. Al no lograrse su ejecución, por múltiples contratiempos, se expidió otro acuerdo en el que se delegó la construcción al R.F. Fray José Ortiz. El puente contaba con un estribo y se disponía de algunas cantidades de materiales que sobraron del proyecto inconcluso de 1836. Por fin el puente se concluyó convirtiéndose en una de las obras más representativas de la ciudad, el famoso Puente Ortiz de la calle 12 con Avenida Colombia.

Siempre el Concejo municipal ha estado íntimamente ligado al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la ciudad. Pero sí existe una política determinada para despejar el sombrío panorama que envuelve al país, ésta es la de cultura de paz.

1.2 Descripción de Funciones A Desarrollar por el Practicante

1. Monitoreo de medios de comunicación escritos (El País, El Tiempo, Portafolio, El Caleño, Occidente, entre otros), de televisión regional (Noti 5, Noventa Minutos, Uninoticias).
2. Archivo y distribución de informes de prensa escrita a los Concejales de Santiago de Cali.

3. Apoyo a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo de Santiago de Cali, en la ejecución de los procesos que demanda el Método Estandarizado de Control Interno MECI, y la Norma NTCGP 1000:2004 que aplica para las entidades públicas, acorde al Plan de Acción Interno vigente, y al Plan Estratégico de la Corporación.
4. Recopilación de Material a través de las Oficinas Secretarías General, Dirección Administrativa, Talento Humano y Archivo y Correspondencia, para elaborar información dirigida a los funcionarios del Concejo de Santiago de Cali (Comunicación Organizacional).
5. Elaboración de boletines de prensa de las Comisiones Permanentes y Plenarias, una vez inicien las sesiones ordinarias 2010 (Comunicación Pública).
6. Apoyo a las actividades que genera las Relaciones Corporativas del Concejo de Santiago de Cali, (Resoluciones, Reconocimientos, Proposiciones etc.).
7. Actualización de las carteleras interna y externa del Concejo, etc.

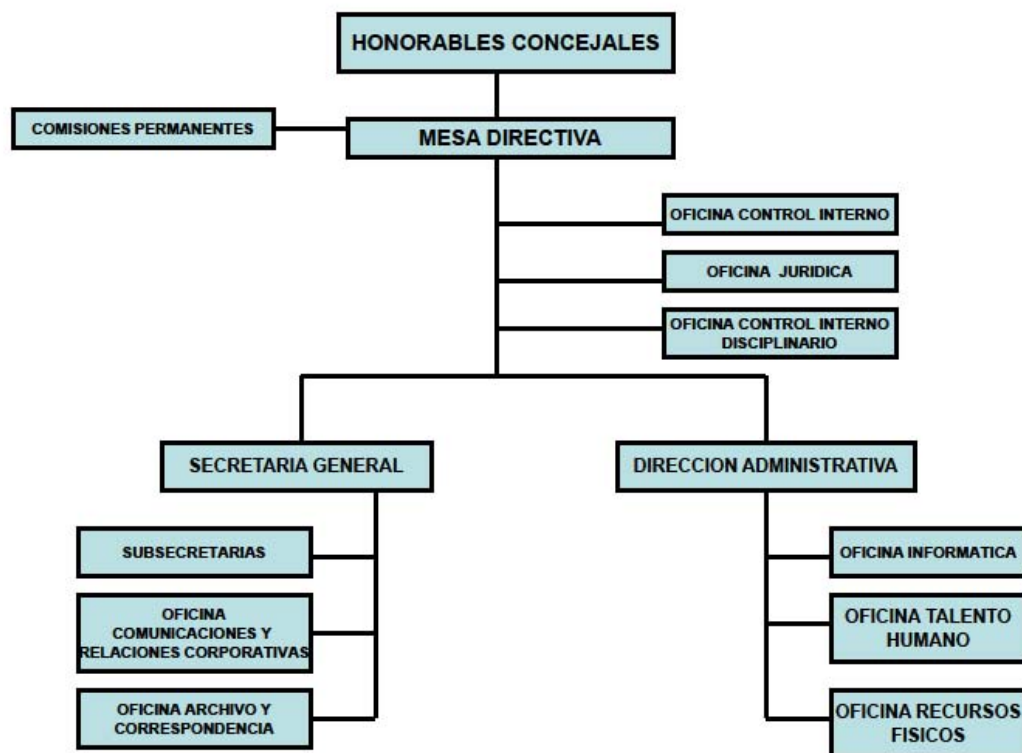
1.3 Área(s) de la Organización con la(s) cual(es) debe Relacionarse para el Desempeño de sus Funciones

Secretaría General, Dirección Administrativa, Talento Humano y Archivo y Correspondencia, principalmente, estas suministras información de interés general para los funcionarios del Concejo de Santiago de Cali, y si las demás dependencias tienen información de interés general, se puede recolectar la información y divulgarla interna o externamente a través de los canales oficiales de la corporación.

Debe responder por Información que suministre el Concejo de Santiago de Cali, para hacer informes o llevar algún tipo de proceso que sea relativo a las tareas que se me asignaron.

1.4 Estructura Orgánico- Funcional

Figura 1.



1.5 Microambiente

El Concejo Municipal de Santiago de Cali, es una entidad del sector público encargada de hacer control político y administrativo en el municipio, dando cumplimiento al objetivo principal de las políticas de calidad establecidas en principio. Entre algunas de sus funciones de la corporación esta, la preservación y defensa del patrimonio cultural, la elección del contralor y personero municipal, fijar el perímetro urbano de la ciudad dependiendo la zona de ubicación, dictar las normas orgánicas de presupuesto y comunicar este al municipio para que sus recursos se inviertan en el desarrollo del mismo.

Se determina también las nomenclaturas de las vías públicas, predios domicilios, entre otras funciones que promueven el bienestar local.

Actualmente el Concejo municipal cuenta con 83 empleados, la oficina en la cual me desempeño en el cargo de practicante de comunicación, es la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, cuenta con dos publicistas y tres comunicadores, una persona encargada de sonido y otra persona encargada de protocolo.

Esta oficina maneja comunicación interna y externa de la corporación y debe relacionarse internamente con: Secretaría General, Dirección Administrativa, Talento Humano y Archivo y Correspondencia. Estas oficinas son fuentes principales, puesto que son las que más suministran información de interés general para los funcionarios del Concejo de Santiago de Cali, no obstante si alguna oficina del Concejo pide ayuda en algún tema referente a las funciones que cumple la oficina se le colaborara.

Misión

El Concejo Municipal de Santiago de Cali, como Corporación Administrativa Publica, es el espacio de representación democrática de los habitantes de Santiago de Cali, que promueve mediante Acuerdos, el desarrollo integral y sostenible de la sociedad caleña; ejerciendo Control Político Administrativo y asesorando a las comunidades en iniciativas que coadyuven a mejorar su calidad de vida en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a través de su

organización administrativa autónoma, eficiente, moderna e integrada por servidores públicos competentes e idóneos

Visión

Ser para el año 2020 la Corporación líder en el contexto nacional que más bienestar y calidad de vida genere a sus habitantes, logrando un amplio sentido de identidad y pertenencia con Santiago De Cali.

Políticas de Calidad

La Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali ejercerá Control Político y Administrativo a la Administración Municipal de Santiago de Cali, para contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, propendiendo por el buen manejo de los recursos públicos, en el marco de la normatividad vigente y la participación activa de la ciudadanía, mediante la oportunidad y efectividad en la aplicación de su función administrativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar Acuerdos y Decretos de Orden Municipal en materia que sea de su competencia, y en su función de Control Político y Administrativo, para requerir a los Secretarios de Despacho, Gerentes de Institutos Descentralizados, Jefes de Departamentos Administrativos, Contralor, Personero y demás autoridades del Municipio y personas naturales y jurídicas que el Concejo estime conveniente.

Objetivos De Calidad

- Mejorar la percepción de los usuarios trabajando con un enfoque de gestión basado en procesos.
- Fortalecer la comunicación organizacional identificando los medios adecuados
- Fortalecer el talento humano a través de las competencias técnicas.
- Entregar las capacitaciones, entrenamiento y herramientas necesarias para que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto y sea competente.

- Minimizar los riesgos operacionales mediante el empleo de herramientas de autocontrol
- Incorporar nuevas tecnologías a nuestros productos y servicios
- Mejorar el desempeño de los procesos a través de la medición , seguimiento y control de indicadores
- Generar las condiciones adecuadas para mejorar el clima organizacional

Es importante para que estas políticas o normas se lleven a cabo contar con el apoyo de la Oficina de comunicaciones y relaciones corporativas, pues por medio de esta se determinan los canales adecuados para el suministro y divulgación de información de la corporación.

Es importante tener en cuenta que para que se cumplan con políticas de calidad que mejoren la gestión pública, es importante trabajar de manera uniforme, documentar y registrar el trabajo realizado, luchar por la excelencia y estar informados sobre cambios y función de procesos

1.6 Macroambiente

Santiago de Cali, es una ciudad con aproximadamente cuatro millones de habitantes, actualmente es la capital del departamento del Valle del Cauca, su primer nombre fue dado por que su conquista se llevo a cabo en vísperas de la celebración del día del apóstol Santiago y es segundo por que la cultura calima habitaba la zona en ese entonces. Fue fundada en el año 1536 por Sebastián de Benalcazar, es una de las ciudades más antiguas de América, en la década de 1930 se aceleró su desarrollo hasta convertirse en uno de los principales centros económicos e industriales del país y el principal centro urbano, cultural, económico, industrial y agrario del suroccidente colombiano.

Es el epicentro de Colombia sobre el Pacífico. Por su cercanía con el pacífico es una ciudad que cuenta en sus tardes y noches con una fresca brisa. Su gente es cálida, Amable y alegre acoge a propios y visitantes, es una ciudad cosmopolita, de imagen nacional e internacional, puesto que en ella hay colonias de distintas regiones del nacionales e

internacionales como es el caso de japoneses e italianos, cabe destacar que Cali es la segunda ciudad de América con mayor población afro.

Tiene barrios tradicionales como san Antonio, Granada, el Peñón los cuales ofrecen al visitante gran variedad de sitios gastronómicos , artesanales entre otros, la ciudad se caracteriza por una gama de centros nocturnos; como Juanchito, Menga, la Avenida Sexta, donde la salsa se baila con la mayor de las destrezas, a parte de ello cuenta con; teatros , centros culturales, monumentos y centro histórico , una arquitectura diversa , plazas, parques, museos, e iglesias, entre muchos otros lugares de interés que han sido declarados patrimonio nacional.

Este paisaje urbano de Cali se complementa con la gran vista que se puede gozar desde gran parte de la ciudad hacia los Farallones con sus cerros tutelares las Tres Cruces y Cristo Rey, se puede observar la cordillera central y occidental, la ciudad es bañada por 7 ríos entre los cuales se destacan el río Cali que pasa por el centro de la ciudad.

La ciudad se destaca por ser una zona apta para el desarrollo empresarial cuya infraestructura ofrece todas las facilidades para las reuniones de negocios, el alojamiento, las compras, la gastronomía y la diversión. La actividad cultural y artística permanente tiene su máxima expresión cada dos años en el Festival de Arte, celebraciones como el día de la valle caucanidad, el festival de salsa, el libro pacífico y el festival Petronio Álvarez, entre muchas otras actividades de relevancia nacional como la Feria de Cali, que se realiza en diciembre y reúne cientos de turistas nacionales y extranjeros que disfrutan de eco parques naturales, el salsodromo, la cabalgata, el desfile del Cali viejo , entre otras actividades .

Finalmente Santiago de Cali , cuenta con entes políticos locales como: la Alcaldía, el Palacio de Justicia, Fiscalía, la asamblea y el Concejo municipal de Santiago de Cali, el cual realiza control político y administrativo a los principales entes locales, aprueba y estudia los principales proyectos de acuerdo que promuevan el bienestar local de la ciudad.

2. Introducción al Diagnóstico Organizacional

Al llegar al Concejo Municipal de Santiago de Cali, el día 18 de Enero de 2010, se realizó un recorrido por la Corporación, en donde se presentó el personal que labora en cada una de sus dependencias y sus funciones.

La Comunicadora Andrea Jimena Rico Bernal quien hace parte del grupo que trabaja en la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de la entidad, procedió a explicarme las funciones de las dependencias, de la oficina y también dijo que la oficina en su estructura orgánico funcional se relaciona con otras dependencias, tales como; Secretaría General, Dirección Administrativa, Talento Humano y Archivo y Correspondencia, principalmente, estas suministras información de interés general para los funcionarios del Concejo de Santiago de Cali, y si las demás dependencias tiene información de interés general , se puede recolectar la información y divulgarla interna o externamente a través de los canales oficiales de la corporación.

Después de realizar un recorrido por toda la corporación, me entreviste con el Jefe inmediato, el Señor Jaiver Duvan Guerrero Lennis quien con base a mi hoja de vida, me pregunto varias cosas entre las cuales esta, el concepto que tenía de la comunicación organizacional, como había sido mi experiencia en la Alcaldía de Santuario, etc.

Desde el principio se me aclaró que la práctica profesional no sería remunerada, pero que el equipo de trabajo estaba presto a colaborar en lo que necesitara, y que esperaban que la experiencia fuera muy enriquecedora para ambas partes.

En ese entonces, la oficina contaba con tres comunicadores quienes eran: Jhon Freddy, Andrea Jimena Rico y el Jefe inmediato Jaiver Duvan Guerrero, la encargada de protocolo Shirley Galeano y el encargado de sonido Olmedo Catacólí.

Días después el comunicador Jhon Freddy, se retira de la corporación y entran al grupo de trabajo el publicista Alberto Rueda y el practicante en publicidad Andrés Felipe Maya, junto con el asistente de sonido Cristian Carmona.

Después de saber sobre como estaba conformado el grupo de trabajo y como se describirá que funciones fueron asignadas como practicante de comunicación.

2.1 Descripción de funciones base, a desarrollar como practicante

1. Monitoreo de medios de comunicación escritos (El País, El Tiempo, Portafolio, El Caleño, Occidente, entre otros), de televisión regional (Noti 5, Noventa Minutos, Un noticias).

El monitoreo de medios de la oficina actualmente se basa en hacer el registro de prensa diario, el cual consta de registrar noticias que sean referentes a la corporación y a los concejales, la plantilla se divide en:

Nombre del diario, tema, fecha, concejal, se dice si es o no publicada como boletín de prensa, se especifica Si –No es citado como fuente directa.

Seguido de este registro y control de prensa, se realiza una plantilla para la entrega del control de prensa, la cual consta de: nombre del diario, fecha, nombre del Concejal y la última casilla es el recibido, es decir donde firma la persona que recibe el control de prensa. Este control de prensa se hace en las 21 oficinas de los 21 concejales del concejo de Santiago de Cali, después de registrarse, se corta y publica en la cartelera si es de interés común o si no se pega directamente en una hoja de block, la cual se entrega al concejal correspondiente como control de prensa, si la noticia se publica en la cartelera y es tema de un concejal, cuando pase el día y se baje de la misma se procede a entregar.

Respecto a los temas de radio y televisión se hacen charlas cortas sobre el tema si se considera relevante.

2. Archivo y distribución de informes de prensa escrita a los Concejales de Santiago de Cali.

Como se explico en el punto anterior el control de prensa se realiza en las 21 oficinas de los concejales donde se entrega una hoja de block a la cual se le pega el recorte de

prensa que hable sobre el Concejal o el tema que este maneja, esta hoja es debidamente marcada con el nombre del concejal. Para llevar control sobre este, se firma la planilla de control prensa la cual se explico en el punto anterior, esta después se archiva en una carpeta que se llama documentos de control. Esta carpeta contiene todos los documentos o soportes de lo que la oficina realiza.

3. Apoyo a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo de Santiago de Cali, en la ejecución de los procesos que demanda el Método Estandarizado de Control Interno MECI, y la Norma NT

4. CGP 1000:2004 que aplica para las entidades públicas, acorde al Plan de Acción Interno vigente, y al Plan Estratégico de la Corporación.

En estos momentos, la corporación entro en una estructuración de su plan estratégico y el apoyo que se le brinda desde la oficina es realizar

Los procesos comunicativos de la entidad, informar oportunamente de lo que pasa a nivel interno a través de boletines internos e internos, documentar los procesos, medir la participación ciudadana (un ejemplo de ello es la encuesta), realizar estrategias de comunicación que permitan el mejoramiento de la gestión pública (un medio de apoyo para esto son las matrices DOFA y la creación de indicadores) e identificar canales pertinentes para la divulgación de información de la corporación.

Actualmente la oficina de comunicaciones maneja un plan de comunicaciones corporativo, el cual anexare al plan de práctica.

Como practicante en estos momentos estoy desarrollando de manera conjunta con el practicante de publicidad de la oficina Andrés Felipe Maya Mendoza un folleto que ayude al funcionario a saber en que va la institución en materia del MECI y que es este modelo. En estos momentos debemos corregir la frase que apoya la cartilla, ya que esta se enlazara con una campaña que se realizará desde la oficina para que el funcionario promocióne los valores del trabajador del Concejo municipal.

Esta cartilla se sacara quincenal o cada vez que haya información relevante de interés general.

Otro apoyo que estoy haciendo de manera conjunta con el practicante es la elaboración de un machote, para la elaboración de un periódico con Notibreves sobre la corporación, en estos momentos estamos en fase investigativa del diseño, ya que este será asesorado por el otro publicista que trabaja en la oficina, es el Señor Alberto Rueda quien ayudará en la diagramación junto Con el practicante Andrés Felipe Maya Mendoza.

La información que se plasme en este periódico será asesorada por nuestro jefe Jaiver Duvan Guerrero Lenis y será apoyado por la comunicadora Andrea Jimena Rico Bernal y la practicante Ana Cristina Tobar Jaramillo.

5. Recopilación de Material a través de las Oficinas Secretarías General, Dirección Administrativa, Talento Humano y Archivo y Correspondencia, para elaborar información dirigida a los funcionarios del Concejo de Santiago de Cali (Comunicación Organizacional). Se realiza para nutrir de información la cartelera institucional, se recurre de manera principal a la oficina de Talento Humano, puesto que esta maneja actividades de interés general como pausas activas, las cuales se planean en el mes para que los empleados hagan ejercicios en su lugar de trabajo, la celebración del día de la mujer, del día de la secretaria, etc...y respecto a las otras oficinas temas que sean de interés general como documentación pendiente, trámites para pagos de nominas, reuniones, etc.

6. Elaboración de boletines de prensa de las Comisiones Permanentes y Plenarias, una vez inicien las sesiones ordinarias 2010 (Comunicación Pública), sobre este tema el jefe asigna quien debe hacer el informe según la comisión que se realice; si es presupuesto, plan y tierras o institutos, hasta el momento he asistido a una comisión de plan y tierras donde se eligió el presidente y el vicepresidente de esta comisión, para esta comisión no realice informe , ni

boletín sólo escuche y tome apuntes para enterarme como era la dinámica de este proceso.

7. Apoyo a las actividades que genera las Relaciones Corporativas del Concejo de Santiago de Cali, (Resoluciones, Reconocimientos, Propositiones etc.)

En este caso, se me ha explicado como es la elaboración de reconocimientos y resoluciones pero aún no he realizado ninguna, sólo ayude en la investigación de cuales eran las ciudades confederadas y su ubicación.

Otra de las tareas que se realizaron en la oficina y de las cuales se hizo parte, fue escogiendo conceptualmente, las imágenes que se incluirían en el almanaque de la corporación, otro ejemplo de estas actividades que promueven las relaciones corporativas es el evento próximo del día del idioma y la tercera promoción de lectura, el cual se celebrara el 23 de abril de este año y tiene como fin esto lanzar la tercera edición del libro “yo el ciudadano, ejemplar”, un acto cultural sobre el Bicentenario y una jornada de salud patrocinada por Colgate, esto para realizarlo con 18 colegios y escuelas públicas de Cali.

Para esta actividad se elaboraron unas cartas invitando a los colegios al evento y se realizaron las respectivas llamadas para confirmar la asistencia, se hizo también un registro que en la corporación se llama radicado, el radicado es la constancia de que la documentación elaborada por la oficina fue recibida.

Además de esto se realizaron bases de datos de los colegios y los patrocinadores del evento, estas dinámicas se aplican para la documentación de los procesos y las convocatorias que realiza la corporación

8. Actualización de las carteleras del Concejo, estas carteleras se dividen en:

1. **Cartelera informativa:** es donde se pegan recortes de prensa que contengan los principales acontecimientos noticiosos de la ciudad y del Concejo.

2. **Cartelera institucional:** se pegan los boletines internos del Concejo, boletines noticiosos, lo cuales son de interés mixto (interno-externo), circulares, notas de interés mixto, etc.

2.2 Diagnóstico organizacional y solución de dificultades a través de una propuesta de campaña de divulgación. (campaña de mejoramiento y fortalecimiento de la imagen corporativa del concejo)

Con el fin de conocer el manejo de la Comunicación Organizacional del Concejo Municipal de Santiago de Cali, se utiliza como instrumento para hacer los hallazgos, utilizar en el equipo de trabajo un espacio durante los primeros meses de práctica, es decir enero y febrero para hacer observación no participante y comentar en reuniones programadas en la oficina la percepción de las carencias y fortalezas que tiene la corporación.

De manera conjunta con el practicante de publicidad Andrés Felipe Maya Mendoza, se planeo una campaña de divulgación, la cual detecto que la corporación necesitaba unos cambios para que los medios de comunicación con que se cuenta tengan mayor impacto visual y brinden información de utilidad para todos.

Los hallazgos en el área fueron los siguientes:

 **La Cartelera:** cartelera informativa e institucional sin tapizar. El fondo de la cartelera se encontraba muy deteriorado y su color es bastante oscuro, necesita que los recortes de prensa que van en la cartelera informativa y los boletines de noticias, internos o la información de interés, en la medida de lo posible sean pegados con chinchas para que la tela y el fondo de la misma no se rasgue.

Para ello se cotizaron los materiales y se visitaron distintos almacenes especializados, en donde buscamos asesoría del color del tapiz adecuado para la cartelera de acuerdo a los colores corporativos de la entidad, el espacio de ubicación y sus colores, la resistencia de la tela para pegarle los documentos, entre otros.

De esta asesoría nos dieron distintas muestras de tela, las cuales fueron vistas por el grupo de trabajo, junto con el secretario de presidencia y se eligió el color verde oscuro, por su neutralidad, durabilidad y menos posibilidad de ensuciarse.

El día 08 de marzo de 2010, fue autorizada por caja mejor la compra del tapiz y los materiales para la instalación del mismo, el cual tuvo un costo de 60.000 pesos. La cartelera se tapizó en esta fecha.



Ambas carteleras presentaban vidrios rotos, se cotizaron los mismos por valor de 50.000 incluida la instalación. Mientras se autorizaba dicho desembolso la estrategia para solucionar uno de los problemas de estas dos carteleras respecto a los vidrios fue desmontar el vidrio útil de la cartelera institucional y ponerlo en la cartelera informativa, la cual contaba con llave.

Otro de los problemas que afronta la cartelera es que no está titulada, es decir no se sabe cual es la informativa y cual es la cartelera institucional, es por esto que se hizo un diseño de titulación de la cartelera para que la gente desde antes de acercarse a esta supiera que clase de información contenía la misma.

Una de las ideas en la modificación de la cartelera es que esta tuviera un sensor conectado desde la puerta hasta la misma, el cual se alumbrara cuando el público ingresa a la entidad y le invitará a informarse en las carteleras, esto se llama celda fotoeléctrica.



La Página Web: La página web necesita una modificación en algunos links, como el de participación ciudadana , chat y directorio, para ello se envió una carta al jefe de Telemática e informática Oscar Ramírez , explicándole la necesidad de modificar algunos links ,como los expresados anteriormente para que fueran más interactivos y las personas que visitan la web, puedan expresarse sobre lo que hace la gestión pública, las modificaciones fueron las siguientes : por que es importante la participación ciudadana y como participar , para este último punto se proponía un foro , una encuesta sobre un artículo o un buzón virtual, con esta participación también se puede medir la satisfacción del usuario cosa que ayuda en el sistema de Cali.

Respecto a el directorio y el chat, el directorio cuenta con información de los Concejales desactualizada, hay nombres de personas que ya no trabajan en la entidad y unos perfiles no tienen foto y el chat no esta habilitado pues nadie lo contesta.

 **Buzón de Sugerencias Físico:** la entidad sólo cuenta con uno, pero comentando con el equipo de trabajo serían necesarios en la entidad 4, puesto que esta se divide en dos torres , una es la entrada principal que dice Concejo Municipal de Santiago de Cali y la otra torre es la de cartera que se comparte con ejecuciones fiscales del municipio.

La idea de los cuatro buzones es uno para cada torre, otro para el área común que se encuentra entrando al concejo, después de la recepción y el último buzón cerca al hall trasero donde se encuentran la mayoría de oficinas de concejales.

También la propuesta es que estos buzones se identiquen, con la mascota MECI, cuando esta este lista o el sello de calidad (según la norma técnica 1000:2004) , esto con el fin de reforzar la imagen corporativa.

 **Creación del material POP para publicidad y/o piezas comunicativas tales como:**

Plegable: con tips básicos para el conocimiento del MECI y así ayudar al proceso de información y documentación del mismo y reforzar imagen corporativa.

Infograma: se cotizo esta pieza de ubicación para que el personal que visite la corporación sepa donde esta la oficina que requiere.(se cotizo en visualflex)

Volante: donde se promocionan los canales de información con que cuenta la entidad.

Señalética para el concejo: se fotografió y se cotizo la señalética de la entidad, la cual esta muy desactualizada, se contabilizo las oficinas que no tienen señal tica para señalar el nombre o área de pertenencia

 **Correo corporativo:** se cotizó un cuelga puertas como pieza comunicativa para las oficinas en donde estuvieran los correos corporativas y la necesidad de su uso a la firma de publicidad visualflex.

Para posicionar este medio se sugirió un computador en un área común, ya que la entidad no cuenta con los recursos suficientes para que los empleados accedan a internet, en este caso es el correo corporativo.

Otra de las posibles soluciones que se planteo, es que en la oficina de sistemas se pudiera tener más disponibilidad de equipos para que los empleados accedan al menos a un equipo por turnos, esto en caso de que la oficina carezca de equipos o este pueda consultar y descargar información que llegue al correo corporativo.

3. Papel del Comunicador en la Empresa

El papel del Comunicador es bastante importante para la organización, puesto que a través de él, la corporación divulga al interior y exterior de la misma todas las actividades que realiza la gestión pública, por medio de los canales con que cuenta la organización, si es una información masiva se encarga de contactar los principales medios locales.

A nivel externo el comunicador genera los boletines de prensa, con base a las declaraciones de los Concejales de Cali y los Citados a los debates que se inician en la corporación, en comisiones y plenarias, estos boletines son enviados por medio magnético a los principales medios y colgados en la página web de la entidad.

Asistir a eventos locales donde la corporación está invitada o donde haya temas de interés para la misma, pues de estos se generan también boletines de prensa.

Actualizar las carteleras; informativa con los principales recortes de los medios locales y nacionales que informen los principales sucesos de impacto local y nacional en materia política, la actualización de esta cartelera es diaria. Respecto a la cartelera institucional, está se actualiza por lo general cada quince días con información de interés para la corporación, como reuniones internas, circulares, cumpleaños, notas de interés, plegable MECI, entre otros.

El comunicador está encargado de la organización de eventos de manera conjunta con protocolo, realizando las bases de datos, cotizaciones, cartas para convocatorias, visitas, llamadas, según sea el caso, y generar información para divulgarla al público en general.

El comunicador debe documentar los procesos y actividades que realiza en pro de la organización como soporte de su trabajo y el cumplimiento de sus procesos.

4. Eje de Intervención

Apoyar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo Municipal en la producción de información de interés público, que se obtendrá a través de las distintas dependencias, comisiones y plenarias que se realicen en el Concejo Municipal de Cali.

5. Justificación del Eje

Este eje de intervención se realiza partiendo del diagnóstico realizado por el practicante y del plan de medios de la empresa el cual no puede ser modificado por parte del practicante si no por el grupo de trabajo de la corporación y este ya lo hizo este año con el grupo de comunicación y el de calidad.

6. Metodología del Eje de Intervención

El enfoque utilizado es el Histórico Hermenéutico, el cual pertenece a las ciencias sociales. Después de realizar un diagnóstico por medio de instrumentos como la observación no participante, se procede hacer una campaña de divulgación para reforzar las debilidades halladas en la corporación, seguido de ello se tabularon e interpretaron unas encuestas realizadas por la Oficina de Comunicaciones en el año 2009 sobre el Servicio al Cliente, de acuerdo a esos resultados se observó las fortalezas y debilidades de la corporación las cuales se socializaron con el comité de calidad, para saber que tanto se cumple con los objetivos misionales o de direccionamiento estratégico de la corporación,

La segunda encuesta de 2010 fue sobre el nivel de satisfacción de los funcionarios con el servicio prestado por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas y la efectividad de los canales de Comunicación de la corporación, después se prosiguió a tabular

e interpretar los resultados que arrojó esta encuesta, para saber si se cumple con lo estipulado en el plan de acción.

La aplicación de estos instrumentos va encaminada a reforzar la imagen de corporativa de la organización y promover la responsabilidad del funcionario con la entidad.

Sin embargo pese a los correctivos que se toman para el mejoramiento de la entidad, no es posible culminar las actividades propuestas por diversos factores como por ejemplo la falta de presupuesto.

7. Objetivos

7.1 *Objetivo General:*

- ✚ Producir información a través de boletines de prensa sobre comisiones, plenarias o actividades internas que realice la corporación.

7.2 *Objetivos Específicos:*

- ✚ Fortalecer los procesos comunicativos y la imagen corporativa de la entidad.
- ✚ Motivar al público interno de la corporación para que publiquen la información del trabajo que realizan en su respectiva oficina a través de los canales internos de comunicación de la corporación.

8. Estrategias

-  Difundir comisiones y plenarias, e información de interés general a través de boletines de prensa en la página Web y en la Cartelera institucional con base en las declaraciones de los Concejales, e información suministrada por las distintas oficinas la corporación.
-  Apoyar la parte documentación y producción de información interna del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma regente NTCGP: 1000:2009 y el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

8.1 Tácticas:

-  Realizar una Campaña de divulgación para que el funcionario conozca los canales de comunicación existentes y haga uso de ellos. También se incluirán unas propuestas para mejorar lcanales existentes para que estos refuercen la imagen corporativa.
-  Informar voz -voz sobre como puede utilizar los canales de comunicación existentes, en las diferentes oficinas de la corporación.
-  Producir boletines de prensa sobre comisiones y plenarias
-  Producir boletines de prensa para la cartelera institucional
-  Construir y distribuir el Folleto informativo sobre lo que realiza el Comité de Calidad MECI, en la Corporación.

9. Indicadores de Gestión

- ✚ Producir la mayor cantidad de información posible, a través de información recolectada, referente a los sucesos internos y externos de la Corporación Santiago de Cali.
- ✚ Apoyar el sistema de gestión de calidad a través de piezas comunicativas como folletos para que los empleados se enteren sobre cómo opera la norma.

Formula: Número de boletines x 100/ número de boletines realizados

$34 \times 100\% = \text{boletines} / 32 = \text{al } 94\% \text{ de boletines realizados}$

El porcentaje de cumplimiento fue de un 94%.

Nota aclaratoria:

Los boletines de prensa de comisiones y plenarias sólo se realizan cuando estas estén en sesión y cuando el jefe inmediato permita que el estudiante o el comunicador a su cargo cubra una noticia.

Respecto a los boletines de la cartelera institucional estos se recolectan en la semana y se publican según la prioridad que estos tengan, de lo contrario la publicación de los boletines por este medio es cada 15 días.

10. Cronograma

Tabla 1.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TACTICAS	CONCEJO MUNICIPAL		NECESIDADES Y/O DE METAS CUMPLIDAS		N. EN PROCESO O NO APROBADAS
			FECHAS DE INICIO Y FINALIZACIÓN	ACTIVIDADES TIEMPOS ESTABLECIDOS	INDICADORES	NÚMERO SATISFECHAS 100%	
						N. MEDIANAMENTE SATISFECHAS	
Producir información a plenarias, e información de interés general a través de boletines de prensa sobre página Web y en la Cartelera institucional con comisiones, o base en las declaraciones de los Concejales, que información suministrada por las distintas oficinas de la corporación realice la corporación	Difundir comisiones y plenarias, e información de interés general a través de boletines de prensa en la página Web y en la Cartelera institucional con comisiones, o base en las declaraciones de los Concejales, que información suministrada por las distintas oficinas de la corporación	Realizar una campaña de divulgación para que el funcionario conozca los canales de comunicación existentes y haga uso de ellos. También se incluirán propuestas para mejorar canales existentes para que refuercen la imagen corporativa.	De marzo a junio de	monitoreo y control de prensa (diario)	Número de comisiones y plenarias dividido Número de boletines realizados		60%
Apoyar la parte documentación y producción de información interna del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma regente NTCGP-1000:2009 y el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).	informar voz -voz sobre como puede utilizar los canales de comunicación existentes, en las diferentes oficinas de la corporación.	Producir boletines de prensa sobre comisiones y plenarias	De marzo a junio de	Entrevistas para de procesos y recopilar información producción de que ayude a actualizar información / cartelera dividido Número institucional y el de boletines folleto MECI realizados	Número de comisiones y plenarias dividido Número de boletines realizados	100%	
		producir boletines de prensa para la cartelera institucional	de abril a junio	Actualización de la información cartelera informativa cuando se requiera publicar información	Número de boletines realizados / total	100%	
		construir y distribuir el Folleto informativo sobre lo que realiza el Comité de Calidad MECI, en la Corporación	De enero a junio de	Archivar documentación y realizar labores de actualización y de realizadas	Número de folletos realizados / numero de folletos de propuestos	90%	
			Trimestral	interpretación y elaboración encuestas			90%

10.1 Actividades

Tabla 2.

Eventos Y actividades complementarias	Descripción y fecha de la actividad
Asistencia a evento de lanzamiento Spo Shanghai	Informe abril, evento realizado en la cámara de comercio de Cali, con el fin de que empresarios nacionales asistieran a este evento y promocionaran diversos productos al mercado asiático, aprovechando la ruta pacifico.
Tablas teatro	Informe marzo 18 de 2010, clausura de tablas teatro, entidad que promueve el valor del joven como Artista, esta propuesta fue apoyada por Comfenalco Valle.
Visita a troncal de agua blanca y ciudadela un nuevo latir	Informe para realizar el boletín de prensa este se hizo de manera conjunta entre el equipo de comunicadores de la Oficina, el 4 de mayo de 2010.
Tercera jornada de lectura.	23 de abril Base de datos envió de cartas físicas y virtuales, consecución de patrocinios, apoyo logístico.
Labores de Oficina	Estas se realizan a diario en la oficina y comprenden recibir correspondencia, contestar el teléfono, brindar información básica al visitante que llega al concejo, sacar fotocopias de documentos, archivar, enviar cartas, imprimir, etc.
Selección de las fotos del calendario del Concejo, en la Alcaldía Municipal	Esta selección de fotos se realizó de manera conjunta con Henry celada fotógrafo de la

	Alcaldía, Andrea Jimena Rico comunicadora del Concejo de Cali, Andrés Felipe Maya y Ana Cristina Tobar Jaramillo, el calendario fue impreso en la empresa de diseño Feriva y contenía los principales acuerdos del año 2009 y fotos que identificaban al ciudadano con su contexto.
Plantilla para el registro de la cartelera institucional y creación de la carpeta para el archivo de los documentos de esta cartelera.	Febrero, se creo para documentar este proceso
Base de datos de contratistas y funcionarios del concejo	Esta base contiene correos personales y corporativos y fechas de cumpleaños y se realizo en los meses de enero y febrero
Base de datos filtrada	Esta base de datos, contiene los principales medios de comunicación a nivel nacional enero 20 de 2010
Encuestas 2009 sobre servicio al cliente externo	Interpretación y análisis de datos, entregada en el mes de marzo.
Manual de procedimiento	Mayo de 2010
Encuestas 2010 sobre servicio que presta la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas y la eficacia de los canales de comunicación de la Corporación	Sugerencias al instrumento, Interpretación y análisis de datos Entregada en mayo 2010
Elaboración de libreto y guiones para video institucional del Ballet Santiago de Cali.	Junio de 2010

11. Referente Teórico

La comunicación está inmersa en todos los seres humanos, sólo que cada persona la apropia de distinta manera según el escenario donde se encuentre.

En el caso de las empresas es parte fundamental, es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre dos o más personas que intentan comprender un mismo código o significado gestual, corporal o lingüístico,

Según la sociología, la comunicación se puede ver desde varios niveles tales como; el nivel físico, el cual se refiere al aspecto de las telecomunicaciones, el aspecto semántico, que va relacionado con la lingüística y los significados y por último el aspecto sociocultural el cual varía según las costumbres.

Es importante entender que el concepto de comunicación es algo general empleado por todos los seres humanos para manifestar sus necesidades pero el concepto de comunicación social, es algo más elaborado. Es decir, cuando se habla de comunicación social, se está hablando de algo basado en un estudio, con fines específicos.

En las distintas entidades se tiene la creencia de que la comunicación es simplemente manifestar frases porque si, actualizar una cartelera o escribir boletines, pero con el paso del tiempo las organizaciones se han dado cuenta que la comunicación es estructurada, requiere de un estudio previo y para ello hay un profesional que se capacita durante un largo periodo, con el ánimo de brindar una información optima, eficiente, oportuna y adecuada. Esa persona encargada de dicha labor se llama Comunicador Social-periodista.

El papel del comunicador social, ha ganado terreno a través de los años, sobre todo en el siglo XXI, pues el sujeto se sume en una sociedad que va integrando hechos, realizaciones, valores y normas.

Avila, afirma que:

“La teoría clásica de la organización consideró al trabajador como un instrumento más de la producción, fue la época en que (Taylor, citado por Avila.p1) baso su teoría en el estudio de tiempos y movimientos para optimizar la tarea de los trabajadores rutinarios. Las personas eran objetos movidos únicamente por incentivos económicos, satisfacción de necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad).Esta es la llamada corriente mecanicista o fisiológica”.

Otra fase complementaria de la teoría mecanicista es la teoría clásica llamada administración en donde la supervisión, la coordinación y la creación son partes fundamentales en la comunicación.

Teniendo claro que la comunicación es un concepto general en las sociedades y que está a su vez depende de una planeación estratégica para que las corporaciones marchen de una manera uniforme de acuerdo a las necesidades identificadas en cada una de ellas. La comunicación empresarial se divide en:

- Comunicación Organizacional (la cual comprende comunicación interna y externa)
- Periodismo Institucional (el cual comprende la Comunicación Informativa)
- Comunicación Pública

La comunicación organizacional en la entidad es entendida, como la base que ordena los sistemas y procesos de las corporaciones, es decir, que por medio de ella la entidad realiza un análisis, un diagnóstico de su situación laboral tanto interna como externa según sean su

direccionamiento estratégico y su razón de ser, (dependiendo de si ofrece productos o servicios).

El comunicador organizacional en la empresa deben encargarse de que los procesos comunicativos mejoren cotidianamente, que la interrelación entre sus miembros, internos , externos o clientes, esto con el ánimo de fortalecer y mejorar la identidad e imagen corporativa.

Para (Collado, citado por Lozano , 2010 .p. 1) la comunicación organizacional se define como *“el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y ente ésta y su medio”*, también la entiende como: *“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”*

La comunicación organizacional es entonces la columna vertebral de la empresa, es la forma de constituir de manera ordenada los procesos internos y externos de la misma a nivel informativo.

La comunicación interna en la empresa se refiere a las actividades que se realizan dentro de una entidad específica, las cuales son de interés general. Esto se realiza con el ánimo de conservar óptimas relaciones entre los miembros que laboran en la empresa. La comunicación interna busca no sólo suministrar simple información, sino que el empleado la apropie y la entienda.

También busca promover valores como la unión, motivación, competencia, confianza y la calidad, para así alcanzar los objetivos comunes e individuales dentro de la entidad donde se encuentre.

A diferencia de la comunicación interna la comunicación externa busca que esos valores promovidos a nivel interno, se vean reflejados en actos comunicativos dirigidos a públicos

externos (clientes) con el fin de proyectar mejor la imagen corporativa de la organización a partir de la creación de identidad corporativa.

La identidad corporativa, la imagen , la comunicación interna y los aspectos referentes a la recolección de la empresa tienen como elemento clave en la comunicación el periodismo institucional, que según (Rincón, 2008) hace referencia a *“Convertir la imagen y las acciones empresariales en eventos noticiosos que respalden y complementen las actividades publicitarias y promocionales de la organización, mediante el desarrollo y mantenimiento de relaciones con los medios y la utilización de espacios pagados en los medios de comunicación (prensa-radio-televisión) para colocar reportajes, fotografías, documentales y suplementos especiales que destaquen y fortalezcan la imagen de la empresa, sus actividades comerciales y su relación con la comunidad”*.

“Es la gestión de la comunicación interna y externa de las empresas e instituciones, a través de las informaciones periodísticas que aparecen de las mismas en los medios de comunicación” (p.4)

Es decir que el periodismo institucional es la forma de que la comunicación institucional se articula tanto interna como externamente en distintos sectores independientemente de que sea público o privado.

El periodismo institucional se vale de instrumentos tales como; entrevistas formales e informales, discursos, reuniones, investigaciones, eventos, entre otras actividades que sean de interés colectivo.

La comunicación pública incluye todos los aspectos vistos de la comunicación organizacional y el periodismo institucional, haciendo énfasis en la construcción de relaciones de actividades de control e información que definan las políticas, modos de tratamiento, formas de transmisión de los mensajes, proporcionando entendimiento sobre el quehacer corporativo a nivel masivo.

La comunicación organizacional en el Concejo Municipal de Santiago de Cali

La comunicación es una dimensión clave en el manejo de las relaciones públicas y políticas, las actividades y programas de comunicación creados por la corporación, ya que ella estructura la manera uniforme de cumplir los objetivos corporativos sin necesidad de estar de lleno en cada proceso, la comunicación da una pauta de organización y claridad sobre lo que se quiere transmitir con el ánimo de que todos los miembros de la entidad, comprendan lo mismo y así los procesos serán ágiles, eficaces y dinámicos, lo que crea un buen ambiente de trabajo.

En el caso del Concejo Municipal de Santiago de Cali, la comunicación es manejada mediante un plan estratégico de comunicaciones para toda la Corporación, el cual contiene las políticas internas, los valores misionales.

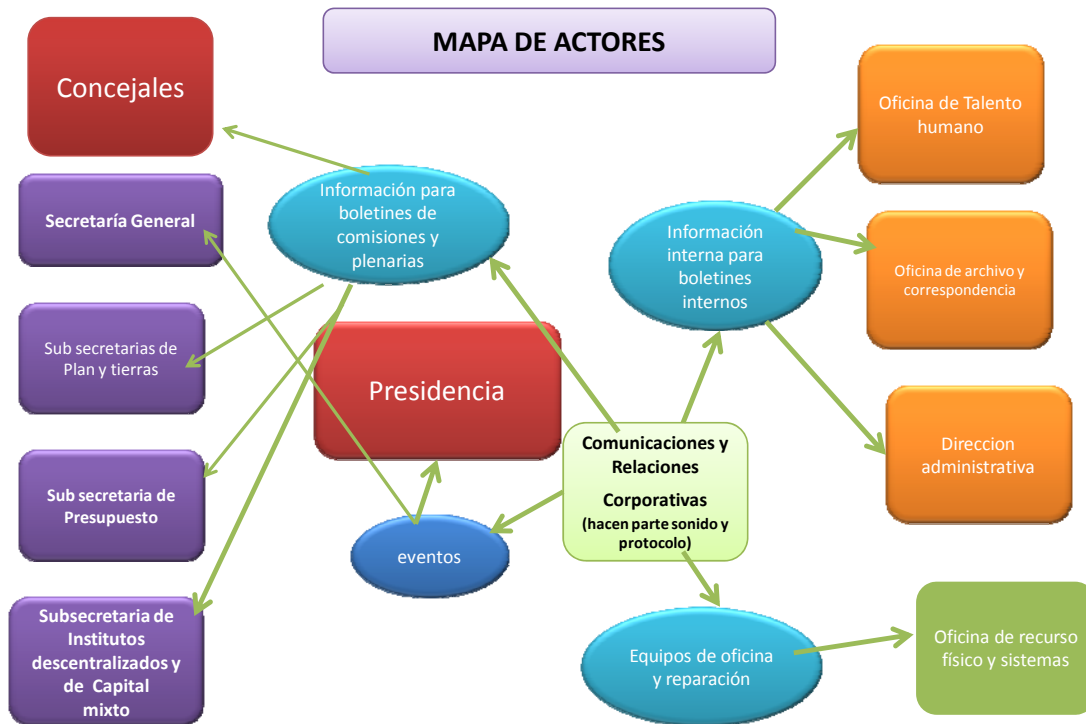
Seguido del plan estratégico, la corporación tiene además un plan de acción elaborado por cada oficina y este plan es la forma en que se ejecutaran los distintos procesos que lleva a cabo la entidad para dar cumplimiento al acuerdo 220 de 2007, el cual explica la estructura orgánico- funcional de la misma.

El papel del Comunicador Social en la organización no es distinto al de los otros empleados en el sentido comunicacional, pues este sujeto también establece prácticas comunicativas al interior de la organización, sólo que de manera más explícita, pues este cumple el rol de facilitador, mediador entre los distintos trabajadores que conviven en la organización, selecciona los canales apropiados para que la información llegue de manera veraz, oportuna, eficaz y adecuada en la entidad.

Se vale a su vez de distintos elementos para medir la efectividad de lo que propone. Un ejemplo de ello son los diagnósticos organizacionales que identifican la situación de la empresa, las encuestas que permiten medir la satisfacción de clientes y empleados, entre otros instrumentos que permiten al comunicador a través de planes estratégicos plantear soluciones que mejoren la calidad en el servicio de la entidad.

12. Matriz de comunicación-mapa de actores

Figura 2.



Nota:

La corporación Concejo Municipal Santiago de Cali, tiene su propio plan de comunicaciones aprobado por la presidencia de la misma por tanto, el practicante sólo está facultado para apoyar el plan de acción y/o actividades del plan estratégico que sean autorizadas por el jefe inmediato de práctica o solicitadas por presidencia.

Esta matriz o mapa de actores nace del estudio de la estructura orgánico funcional del Concejo Municipal de Santiago de Cali y de las relaciones que teje la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas para dar cumplimiento al acuerdo 220 y a sus funciones específicas a cumplir dentro de la Corporación.

12.1 Presupuesto

Tabla 3.

DESCRIPCIÓN	PRECIO
Cotización de vidrios (2) para la cartelera institucional . 08 de marzo de 2010.(incluía instalación y transporte)	\$40.000
Titulación de carteleras Señalética del Concejo Cuelga puertas con el Correo Corporativo	\$1`600.000
Tapizado de cartelera Ega, chonches, brocha...	\$60.000
Impresión de boletines y folleto MECI a color y blanco y negro	
Video ballet Santiago de Cali Guiones, libreto y Dirección (aunque esta actividad no está directamente entre las funciones de la práctica organizacional, por petición de la oficina de comunicaciones , la realice por que la así se demuestra que el comunicador es un profesional integral, ya que este es un plus de la profesión , es decir, un valor agregado)	\$ 3`000.000

Celdas fotoeléctricas	\$70.000
Se cotizaron con audio para que la gente cuando se acerque a la cartelera alumbre y explique la importancia del uso de la cartelera.	

12.2. Presentación de análisis de resultados

Tabla 4.

FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
✚ Capacitaciones ✚ Pausas activas para el empleado, para que se ejercite en su puesto de trabajo ✚ Conformación Comités de Calidad ✚ Cada oficina trabaja su plan de acción de manera uniforme y guiándose por el plan de comunicación de la entidad ✚ Ventanilla única donde se recibe de manera oportuna información que viene externa ✚ La labor de la oficina de comunicaciones es reconocida, pues se maneja de manera ordenada la información y la gente tiene a donde acudir cuando requiere información base sobre noticias referentes a la gestión pública. ✚ Buen cubrimiento de comisiones y plenarias y buen desempeño logístico en las actividades realizadas	✚ El buzón de sugerencias no tiene periodos establecidos para contestarle al cliente ✚ Página Web no está totalmente actualizada ✚ Comunidad desconoce elementos de la gestión pública ✚ Falta de equipos técnicos ✚ Falta de implementos de oficina, papelería ✚ Poco uso del correo corporativo
OPORTUNIDADES:	AMENAZAS:
✚ Fortalecer los procesos de calidad para ser eficaces en la gestión pública desde los comités establecidos. ✚ Reconocer las actividades que realizan las distintas oficinas y la importancia que estas representan para la organización.	✚ No hay presupuesto para ejecución de proyectos y/o propuestas presentadas ✚ No hay estructuración del sistema de PQRS a comparación de entidades como la alcaldía ✚ Falta reforzar de manera visual la imagen corporativa. Un ejemplo de ello son la parte externa de la cartelera.

Nota:

Este análisis de resultados se basa en el diagnóstico organizacional elaborado en el desarrollo de la práctica empresarial.

Se realiza con el ánimo de dar un balance general de la situación de la Corporación Santiago de Cali, desde la fecha de ingreso hasta la fecha de finalización de práctica.

Referencias

Álvarez. A. (2010).Comunicación. Http/: www.scribd.com

Avila . (2010) .Organización y Comunicación, Estrategia de Comunicación Integradora. Recuperado el 23 de febrero de 2010. .[http/: www.scribd.com](http://www.scribd.com)

León, A. (2000) Clima organizacional Antesala del Aseguramiento de la Calidad. Recuperado. 10 de octubre de 2000. Http/: www.scribd.com

Lozano, J. (2010). Comunicación Organizacional: Teorías y Puntos de Vista. Londres: Pesaron Educación, S.A.

Marín C. (2003). Manual del Periodismo. México: Grijalbo, Random House Mondadori, S.A.

Paolo, M., Chris k., (2008) Manual Diseño Participativo para una estrategia (2ª ed.) México: Roma.

Rincon, S (2008). Periodismo institucional. Cultura digital. Recuperado el 3 de diciembre de 2008.[http/: www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Valle, Mónica. Comunicación y relaciones de trabajo. Ed.31.[www.razony palabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)

Apéndice

Apéndice A. Plantilla para boletines internos



Apéndice B. Formato para información institucional



CONCEJO
SANTIAGO DE CHILE
CONSEJO DE ALCALDES

ENTREGA DE ENCUESTA

LA OFICINA DE TALENTO HUMANO, SOLICITA A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL CONCEJO QUE ASISTIERON A LA REUNION DE INDUCCION Y REINDUCCION PROGRAMADA EL DÍA 03 DE FEBRERO DE 2010, LLEVAR DILIGENCIADA A LA OFICINA DE TALENTO HUMANO LA ENCUESTA QUE SE RÉPARTIO EL MISMO DÍA PARA EVALUAR LAS CHARLAS DADAS.

NOTA: PARA LA ENTREGA DE LA ENCUESTA PREGUNTAR POR SOL M^a OSPINA

RECUERDA QUE TU OPINION ES MUY IMPORTANTE EN EL MEJORAMIENTO DE NUESTROS PROCESOS.

COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS

Apéndice C. Formato de cumpleaños de empleados

**La Mesa Directiva, la Oficina de Comunicaciones
y Relaciones Corporativas Y Talento Humano
Les Desea Un Feliz Cumpleaños:**

ABRIL DEL 2010

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
			1	2	3 ELNY PATRICIA BUENO	4
5	6	7	8 ADRIANA GARCIA ROMERO	9 STELLA ROSARIO DE ORTEGA	10	11 MARITZA PERALTA COBO SHIRLEY MILLAN GRAJALES
12	13	14	15	16 SONIA LOPEZ PEÑA	17	18
19	20	21 HUMBERTO JOSE BETANCOURT M.	22	23 ANA MARIA FERNANDEZ DE SOTO	24 LUZ AYDEE HERRERA ESCOBAR	25
26	27	28	29 DARSIN MORAN VALLEJO	30		

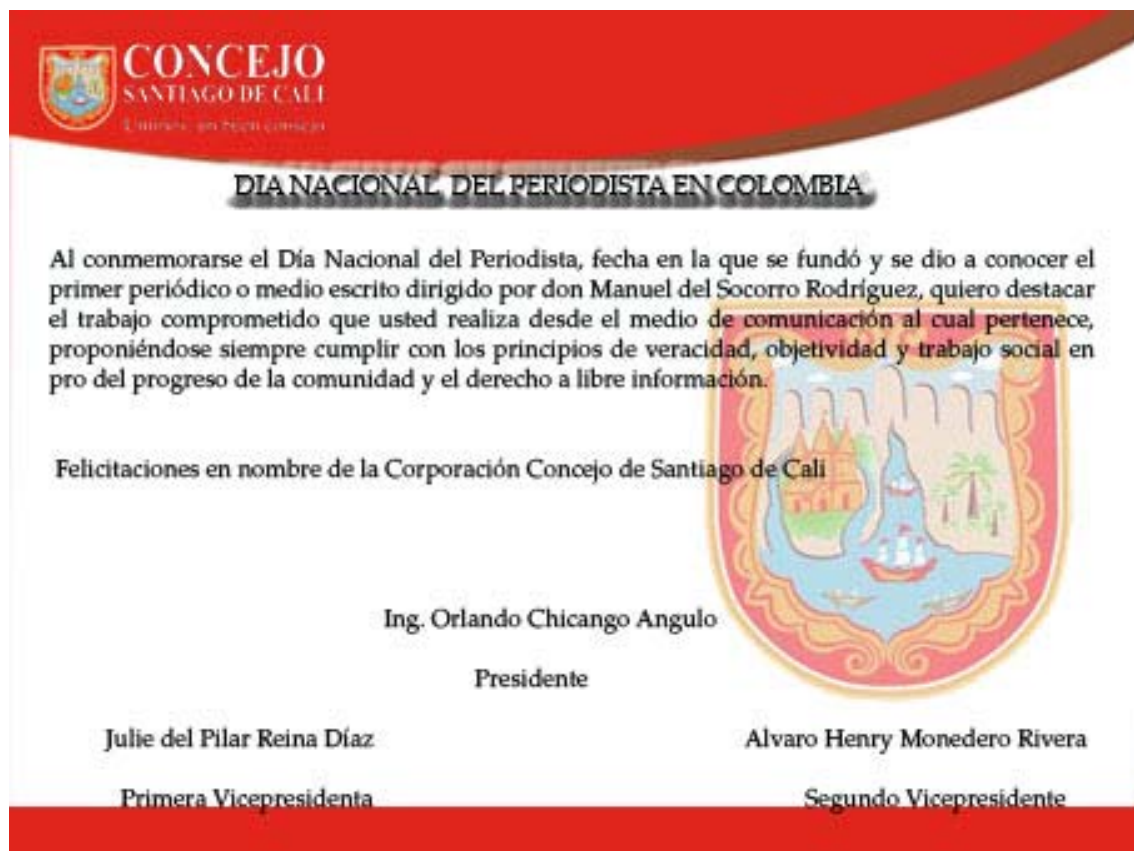
**Hoy damos gracias a Dios por tenerte un año
ma's junto a nosotros.**



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Unimos: un buen consejo

Apéndice D. Tarjeta



Apéndice E. Boletín Interno para cartelera Institucional



**CONCEJO
SANTIAGO DE CALI**
Unimos: un buen consejo

POR FALTA DE FOTOCOPIADORA EN ARCHIVO CONTRATAN AL CHAPULÍN.

Santiago de Cali, enero 22 de 2010.

La oficina de archivo y correspondencia del Concejo de Santiago de Cali, cuenta con un registro muy amplio desde el año 1938 hasta la fecha de documentos tales como actas, resoluciones de mesa directiva, proyectos de acuerdo archivados y retrados, documentos de gestión directiva, entre otros los cuales pueden ser consultados y fotocopiados por la ciudadanía.

Pese al gran trabajo que realiza esta oficina por "salvaguardar y custodiar los documentos de la institución" como lo afirma el Jefe de Archivo y Correspondencia Freddy Villegas, a esta oficina le hacía falta solicitar una ayudita extra al chapulín, ya que el no tener fotocopiadora en la oficina crea no sólo un problema para el usuario quien se tiene que llevar un mapa de ubicación de fotocopiadoras cerca a la plazoleta del CAM, sino que el empleado de esta oficina debe cumplir una función más y adquirir la astucia del chapulín para cumplir su misión de defender, proteger, salvaguardar y custodiar el documento hasta que este sea reproducido y regrese a salvo a la oficina.

Este es pues, un acto más que dispendioso, heroico.



**CONCEJO
SANTIAGO DE CALI**
Unimos: un buen consejo

SE DISPARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA VENTANILLA ÚNICA

Santiago de Cali, 22 de Enero de 2010

En un boletín titulado "Conozca la Ventanilla Única de Atención" publicado por la oficina de comunicaciones y relaciones corporativas, se informó a la ciudadanía que el Concejo de Santiago de Cali contaba con una ventanilla única para la recepción de documentos.

Cuando esta ventanilla comenzó a operar el control de los documentos fue óptimo, pues la recepción de la correspondencia empezó a ser centralizada, es decir, tenía un sitio fijo donde llegar y esto garantizaba que el documento llegara a seguro a su destino.

Este esfuerzo para brindar a los caleños un mejor servicio, fue gestado por el jefe a cargo de archivo y correspondencia Freddy Villegas, quien reunido con su equipo de colaboradores, implementó en el mes de septiembre de 2009 en la ventanilla única un software llamado "Modulo de Ventanilla Única", el cual permite agilizar la tramitación de los documentos de manera inmediata y vía interna.

Gracias a este sistema de registro de datos el número de correspondencia en la ventanilla única no sólo permitió un mayor control, orden y eficacia en la entrega de la correspondencia, sino, que aumentó la recepción de documentos en un 286% lo cual equivale a 5105 comunicaciones oficiales en 2009, que en comparación del año pasado fue 2645 documentos recibidos.

Sin duda este fue un gran acierto de la oficina de archivo al implementar mecanismos de control en la recepción de información y correspondencia digitalizada en el concejo de Santiago de Cali. Además del buen servicio prestado por dicha oficina, esta entrega al usuario del servicio de la ventanilla única, un sticker con código de barras para consultar vía Web el estado del documento en trámite.

Adicionalmente la oficina de archivo se encarga de entregar los documentos de manera física en las jornadas de la mañana y la tarde, todo esto con el fin de que los beneficiarios del servicio estén aún más tranquilos y finalmente se garantice la seguridad en la entrega de los documentos a los funcionarios.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Unimos: un buen consejo

SALUD AL ALCANZE DE TODOS

En un artículo publicado por el diario el país de Santiago de Cali, el día lunes 25 de Enero de 2010, llamado, "Salud, Arrancó maratón" de cirugías en Agua blanca".

Se informaba a la ciudadanía que en el Hospital Isaías Duarte Cancino, los consultorios, no dan abasto, pues desde el día 24 de enero comenzó en la ciudad la jornada de salud "Misión Colombia 2009, encabezada por 72 especialistas provenientes de Estados Unidos que operarán gratis a personas de escasos recursos sin ningún tipo de seguridad social.

"Misión Colombia" se convirtió para estas personas en una oportunidad para acceder a diversos servicios de salud tales como: cirugía general, pediatría, medicina interna, otorrinolaringología, ginecología, dermatología, medicina familiar, cardiología, endocrinología, urología, ortopedia y traumatología, entre otros procedimientos, además de esta entidad se trabajo de manera conjunta con la Clínica Valle del Lili, el hospital universitario de Cali, entre otros, para apoyar en procedimientos tales como ortopedia y casos relacionados con el corazón, labio leporino y paladar hendido

Este es un buen ejemplo de solidaridad de las principales entidades de salud de Cali, en especial las familias más necesitadas del oriente de la ciudad.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Unimos: un buen consejo

Por un buen ambiente ciudadano sigamos las normas de urbanismo

Para garantizar una buena relación de respeto, armonía y convivencia con el otro, es importante poner nuestro granito de arena y así construir una mejor ciudad y un mejor país. Para lograrlo sigue consejos:

- ☐ Actúa con prudencia
- ☐ Se leal
- ☐ Escuchar es de sabios
- ☐ Esforzarse por trabajar bien y ser precavidos para tiempos difíciles
- ☐ Atender y poner en práctica los buenos consejos
- ☐ Se organizado y emplea buenos modales
- ☐ Se humilde más no miserable
- ☐ Se agradecido y cuida lo que tienes
- ☐ Ser discretos y dignos de confianza
- ☐ Pagar las deudas adquiridas y estar en paz con el prójimo
- ☐ Respetar a los otros como quieres que te respeten.

Truquitos para un buen manejo de alimentos

La buena higiene a la hora de manipular los alimentos garantiza un estado de salud óptima para ti y los tuyos.

- ☐ Lava con suficiente agua alimentos crudos como frutas y verduras
- ☐ Consume alimentos frescos y en buen estado
- ☐ Fritar o asar las carnes, ya que estas pueden contener microorganismos patógenos lesivos para la salud en caso de comerlos crudos
- ☐ Habituar a leer las etiquetas de los alimentos envasados
- ☐ comprar en tiendas reconocidas que garanticen la calidad de los alimentos
- ☐ Mantener congeladas las carnes

Apéndice F. Formato elaborado para registro de cartelera institucional

 CONTROL BOLETINES CARTELERA INSTITUCIONAL		CODIGO:	FECHA: MAYO DE 2010
FORMATO	TEMA	FECHA	
BOLETIN INTERNO	XV JUEGOS DEPORTIVOS INTERDEPENDENCIAS 2010	06 DE MAYO DE 2010	06 DE MAYO DE 2010
FORMATO DE CUMPLEAÑOS	FORMATO DE CUMPLEAÑOS ABRIL DE 2010	ABRIL DE 2010	ABRIL DE 2010
CRONOGRAMA	CRONOGRAMA DE PLENARIAS ORDINARIAS	ABRIL 6 DE 2010	ABRIL 6 DE 2010
MENSAJE	LAS SECRETARIAS MADRES DE LAS ORGANIZACIONES	MAYO DE 2010	MAYO DE 2010
BOLETIN INTERNO	OCTAVO ANIVERSARIO DEL SINDICATO ECOS	14 DE MAYO DE 2010	14 DE MAYO DE 2010
CIRCULAR	OCTAVO ANIVERSARIO DEL SINDICATO ECOS INTEGRACIÓN	14 DE MAYO DE 2010	14 DE MAYO DE 2010
CRONOGRAMA	SIMPOSIO HISTORIA REGIONAL INDEPENDENCIA Y EDUCACIÓN	COMUNICACIONES	17 DE MAYO DE 2010
AFICHE	CENTRO CULTURAL DE CALI PROGRAMACION	COMUNICACIONES	ABRIL DE 2010
FOLLETO MECI	EL MECI	COMUNICACIONES	MARZO 19 DE 2010
PROGRAMACION	PROGRAMACION DE TALENTO HUMANO FESTIVIDADES	COMUNICACIONES	MAYO 13 DE 2010
COMUNICACIÓN	COMUNICADO DEPORTIVA INSCRITOS JUEGOS	TALENTO HUMANO	
	CONCEJO		

Apéndice G. Boletín Externo del concejo municipal para comisiones y plenarias

APROBADA LA APERTURA DE ESTUDIO DEL PROYECTO 129 QUE PERMITE LA MUNICIPALIZACIÓN DE

INTENALCO

Santiago de Cali, 13 de mayo de 2010

La Comisión de Institutos Descentralizados y de Capital Mixto en cabeza del Concejal Ponente Jorge Eliécer Tamayo Marulanda, en Quórum decisorio da apertura al proyecto de acuerdo 129 que permite la municipalización del Instituto Técnico Simón Rodríguez INTENALCO.

La incorporación de este Instituto al ente territorial, es de suma importancia para la

Prestación del servicio público educativo al municipio, para ello es necesario tener en cuenta lo referente al ajustar de los pagos de salarios y pensiones de acuerdo a las condiciones que rigen al municipio y no a la nación, es aquí donde se presentan las diferencias salariales, que con la inclusión del instituto al municipio se modificaran.

Según el Concejal Jorge Tamayo, es importante tener en cuenta en los proyectos de acuerdo que es lo que motiva y fundamenta el mismo seguido de su naturaleza real, para poder dar una respuesta concreta de los actos administrativos y que no tengan debilidades en el proceso.

El proyecto de acuerdo 129 incorpora a INTENALCO al municipio de Santiago de Cali y dicta las disposiciones sobre las competencias que deben de los municipios certificados, las fuentes de financiación con que el instituto debe contar para su fortalecimiento administrativo y de educación para la adecuada prestación del servicio público.

Este instituto funcionara con fondos de La Nación y las entidades territoriales quienes participarán en la administración, dirección y financiación de los servicios educativos de INTENALCO rigiéndose por lo establecido por la ley y contara con la supervisión del Alcalde de Santiago de Cali Jorge Ivan Ospina Gómez en todo lo relativo al adecuado funcionamiento y contratación del mismo.

COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS

REDUCCION DE RECURSOS PARA PARQUES Y UNIDADES RECREATIVAS GENERA DEBATE

Santiago de Cali, mayo 10 de 2010.

La decisión del Gobierno Municipal de modificar la distribución de la Tasa Prodeporte que pagan los grandes contratistas y con la cual se cancelan los servicios públicos de las unidades recreativas a cargo de la Corporación para la Recreación Popular CRP, y de los polideportivos a cargo de la secretaría del Deporte y la Recreación; no tuvo buen recibo por parte de la Concejala Clementina Vélez Gálvez, quien considera que se afectarían a algunos contratistas que pagarían ese tributo aumentando los ingresos, y de paso afectaría a algunas unidades recreativas e incluso a la Escuela Nacional del Deporte Institución Universitaria de Orden Municipal, “porque quedarían a merced y discreción del funcionario a cargo de la secretaría del Deporte”.

La Concejala Clementina Vélez Gálvez, explicó que el proyecto en discusión no tuvo participación ciudadana, más aún cuando la decisión afecta a la Corporación para la Recreación Popular CRP, “que es la entidad encargada de manejar casi 25 parques recreativos que hoy ofrecen recreación a los sectores deprimidos de la municipalidad”. Asimismo dijo Vélez no se sabe cuál es el inventario de polideportivos que se beneficiarían de la decisión que adoptaría el Concejo y mucho menos cuántas unidades recreativas se verían afectadas.

Vélez Gálvez también recordó, que la tasa Prodeporte se cobra en Cali desde el año 1998, y los recursos se utilizan para:

1. El pago de servicios públicos que administra la CRP
2. Para los escenarios deportivos y recreativos a cargo de la Secretaría del Deporte y Recreación.

Para ello, explica la Concejala, del recaudo de la tasa Prodeporte, se destina el 15% al pago de dichos servicios públicos, y la construcción de nuevos escenarios deportivos y remodelación de los existentes, además de fomentar programas deportivos y recreativos en las diferentes comunas de Cali.

“El 10% del recaudo de la tasa esta destinada a convenios interadministrativos entre la Secretaría del Deporte y la Escuela Nacional de Deporte que es una Institución Universitaria del Municipio de Cali”, anoto la Concejala.

Escrito por:

Ana Cristina Tobar Jaramillo

Apéndice H. Guión Libretos

En medio de risas y nostalgia, se abre el baúl de los recuerdos y deja entrever el largo camino recorrido, se siente en sus voces alegría y satisfacción. En cada función se entrega todo y se siente aún los nervios de la primera vez, transpiran arte. Para estar en este lugar se requiere amor y pasión por lo que se hace, una entrega absoluta, donde la principal recompensa son aplausos.

Pese al cansancio de un duro trabajo, las ganas no cesan, solo se valen de su herramienta principal, unos pies de acero que se alimentan de ganas y sostienen con gran firmeza la carga del buen arte, a pesar del largo camino.

Es en este momento cuando el talento verdadero brota, como en los campos de flores, con múltiples matices formas y dulzura, surgen lentamente las semillas que polinizarán los campos y botarán manantiales de conocimiento, con técnicas, nuevos repertorios y procesos creativos, siempre con optimismo, con ganas de luchar por llegar a esa meta, con el tesoro a salvo y alcanzar ese sueño, que esperan quede inmerso en nuestras memorias por mucho tiempo.

Con gran esfuerzo, después de recorrer un largo camino se levanta como un majestuoso templo, en la sucursal del cielo, el Ballet Santiago de Cali, en noviembre de 1999, fruto del trabajo de 18 jóvenes, en su mayoría caleños, que tenían como visión el crear un espacio artístico, con oportunidades para todos a través de la una escuela propia, que trabaja día a día por ser innovadora y dejar el nombre de la ciudad y el país en alto.

El Ballet de Santiago de Cali, es un espacio educativo y cultural de la nación, que se esfuerza por que el arte perdure y legado llegue a los distintos rincones de la sociedad, dicho proceso de la escuela va más allá del ballet, pues estos jóvenes entusiastas colaboran a otras escuelas de danza, enseñando sus técnicas y conocimientos. Como labor social, apoyan con becas a jóvenes que quieren realizar sus estudios en este recinto, pero que pese a su condición no pueden, con esto quieren llevar un mensaje de paz y demostrar que lo que se quiere se puede lograr.

Otro aspecto importante es la formación que brindan, la motivación constante a sus estudiantes para que sean profesionales comprometidos, sensibles y exitosos que puedan

mostrar otra cara del país en el exterior , esa Colombia que vive, que goza , que se apasiona, ama y lucha por ese conjunto sinestesico llamado arte que va anclado a las distintas culturas.

Fieles a su objetivo de difusión de esta hermosa danza, han participado en distintos festivales, tal como el de “ballet al parque”, estimulando procesos de formación y de enseñanza del ballet y permitiendo que las diferentes escuelas y compañías dedicadas a fomentarlo, confronten su trabajo con diferentes públicos.

Se puede decir con esto que el Ballet Santiago de Cali, acerca el arte a espectadores de diferentes edades y condiciones sociales y permite que conozcan el mundo que hace parte de este tipo de danza, un ejemplo claro de ello es barrio ballet que si bien no es de su propio repertorio, fue pieza clave para su desarrollo como artistas y la creación de una nueva fusión de ritmos que muestra lo diversa que es nuestra Cali.

Así más las personas estarán familiarizadas con las zapatillas de punta, la malla y el tutu, los pasos de deux, de trois y de quatre.

Por su gran aporte y sacrificio muchas gracias ballet Santiago de Cali.

GUÍON LITERARIO

Ballet Santiago de Cali.

Secuencia N° 1:

Memorias

Escena 1:

P.P.P del teatro.

- Descripción:

PP finalizando PC imagen de niña con caja musical, lleva la caja al centro del escenario, generando, sensación de recuerdo. (Música en segundo plano, un fragmento de canción suave suena la caja musical.)

Escena 2:

Al finalizar la escena 1 de la caja musical, aparece una pareja de bailarines simbolizando la unidad del trabajo en equipo, esta se complementa con más fotografías en grupo de lo que simboliza el ballet. (Termina el sonido de caja musical, entra pieza musical o banda sonora de casca nueces, la cual da agilidad al relato visual y pasa a escena 3)

Escena 3:

Fotos representativas de Cali en el año 92, para dar contexto,(fondos sepia o blanco y negro) seguido de Fragmento de videos en forma de mosaico, con Bailarines fundadores de la escuela y sus primeros repertorios.

Secuencia N° 2:

Camino

Escena 1

Entrevista a los fundadores de la escuela (iglesia el Guabal. Día)

-Descripción:

Toma diurna en la iglesia El Guabal, entrevista a los fundadores del ballet, que llevan camisetas negras como en la primera presentación que realizaron en ese lugar. (Sonido ambiente, día)

Katherine: estamos con Nury, César y Willi, integrantes del ballet de Santiago de Cali, (saludo) ¿Cómo se sienten al venir a este lugar, que les recuerda?

Nury: Aquí comenzamos nuestras presentaciones, en ese tiempo no estábamos registrados como compañía como tal, lo que nos impulsaban eran las ganas, nos ayudo a conseguir este espacio Cesar, que en ese tiempo trabajaba aquí en el jardín infantil San Vicente.

Cesar: si, le comente a la profesora del jardín y ella nos abrió las puertas nos consiguió incluso el transporte, el refrigerio y el tablado, la mayor satisfacción fue que la gente nos dio muchos aplausos y nos fue conociendo.

Katherine: Quisiera saber cómo has sido ese proceso de la creación de la escuela.

César: la escuela se constituye en noviembre 99, nuestra presentación oficial fue en el teatro municipal con la obra de Don quijote que no era de nuestro repertorio pero fue un éxito. Algo bonito, del grupo, es que jamás existió la palabra no para nosotros, éramos jóvenes y teníamos muchas ganas a parte de las necesidades económicas, estábamos motivados y apasionados por el arte, pensábamos que esto si era posible y decidimos reunirnos y pensar en organizarnos.

Katherine: ¿Cuántos eran en ese entonces los que conformaban el equipo?

Cesar: um.. éramos 18 entre los que estaban Wilson, Sergio, Checho, willi, Mirian Alicia, Jairo , Norby en fin era un combo grande, el cual siguió trabajando

Katherine: ¿Qué anécdotas representativas recuerdan de este proceso?

Risas.....

Nury: cuando Humberto vino gratis, desde Canadá, en ese entonces, y bailo con nosotros.

Willi: Jaime Díaz que vino desde Houston para entrenarnos, no cobro un peso, Alicia le consiguió los tiquetes y el hospedaje. Los ensayos de nosotros eran fuertes de dos a seis meses, con solo la plata del bus, un trabajo en equipo buenísimo.

Cesar: también recordar las personas que nos colaboraron como Fabiola, Don Daniel Director de Bellas Artes en ese entonces, la universidad Javeriana, Comfenalco y el municipal, quienes nos abrieron las puertas y nos ayudaron en este largo camino.

Escena 2:

-Descripción:

Imágenes de proyectos que realizan la corporación o repertorios, procesos creativos.

Escena 3:

Recordando

-Descripción:

Efecto de cinta, viejo carrete, como si rodase un video antiguo. Fotos o fragmentos de videos donde se muestren sus giras y presentaciones locales. (Disolvencia o multi pantalla de imagen con titulares de prensa donde se publiquen los eventos realizados).

Escena 4:

Continuación de la entrevista, giras-logros.

Katherine: ¿cuales fueron las obras de repertorio propio?

Nury: Elegías, fantasía jazz, Enigma, una mirada, Simbiosis...

Katherine: hablemos de las giras

Nury: hemos asistido a Bogotá, dos veces, una satisfacción muy grande pues la gente ya nos reconocía como compañía, en Medellín bailamos con el Ballet de Antioquia una experiencia muy buena, dos veces hemos estado en Cartagena, hasta nos olvidamos de las maletas, pues los muchachos celebraron tanto que se emborracharon, en Popayán también estuvimos en Houston doce personas, nos fue muy bien.

(Comentarios breves de los asistentes, imagen del ballet en el exterior).

Secuencia N°3

Escena 1:

Labor social

-Descripción:

Imágenes de apoyo de ensayos de los cuatro maestros enseñando e imágenes de integración con otras escuelas de danza.

Nury: las escuela esta con las puertas abiertas para todos, incluso ayuda en asesorías técnicas a escuelas de salsa y otras danzas, beca a niños y jóvenes de escasos recursos con pasión por el arte.

Cesar: lastima que esta labor no haya recibido ningún tipo de reconocimiento por parte del Estado

Escena 2:

Toma en plano medio hacia abajo, de unas zapatillas de ballet, simbolizando, los pasos firmes y de compromiso que tienen quienes están en la escuela.

Escena 3:

Toma diurna de la fachada de la escuela y sus alumnos ingresando

Escena 4:

Charla informal con los estudiantes sobre su experiencia en la escuela (entrevistas 2º 3)

Secuencia 4

Los pupilos, logro del sueño

Escena 1

Plano medio hacia debajo de zapatos de ballet, disolvencia

Secuencia N° 5

Escena 1:

Descripción.

Pregunta a estudiantes y profesores: defina en una palabra para usted que representa la escuela.

Escena 2:

Toma de fotos de los estudiantes con los profesores a manera de collage

Escena 3: imágenes de la última presentación realizada

Secuencia 6:

Cierre

Escena 1:

Imagen de Bailarina Cerrando el telón, Fundido a negro

Frase de cierre Pese a las dificultades en el camino “El éxito consiste en obtener lo que se desea. La felicidad, en disfrutar lo que se obtiene.”Ralph Waldo Emerson.

Ballet Santiago de Cali 18 realizando sueños. Feed out.....

Guión Técnico

Video institucional Ballet de Santiago de Cali

Proyecto:

Fecha de Creación:

Cliente:

Revisado:

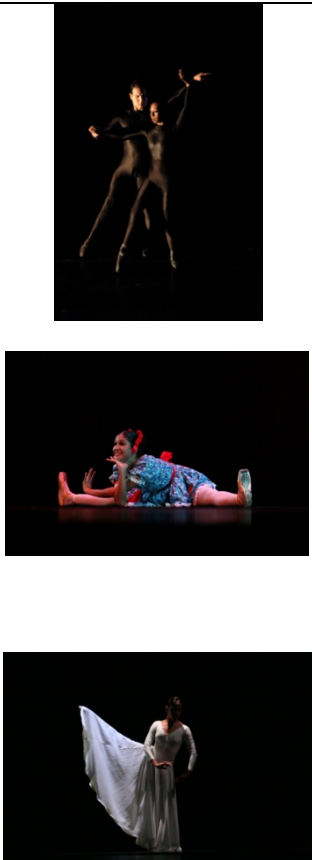
Trabajo:

Aprobado por:

Fecha:

Sec .	Nº Plano	Ind.Técnica	Story Board Planos	Imagen	Sonido FX	Duración
1	1	P.P.P P.C	 	Toma del teatro Niña en el escenario llevando la caja musical	Fragmento música suave y sonido caja musical	30`s
	2	P.P.P		Imagen de apoyo Entrevista a los fundadores de la escuela (iglesia el Guabal. Día)	***** Mas mezcla Duración equivalente	45`s

	3	P.P.P	   	Baile en diferentes lugares de la ciudad en el siguiente orden Tertulia, teatro los cristales, iglesia san Antonio, estatua Sebastián de Belalcazar.	Música Boom clásica , duración equivalente	2:00 min
2	4	P.PP. P.M				
	5	P.P		Imágenes de proyectos que realizan la corporación o repertorios,	Fragmento de un musical. Don quijote	40 s

				procesos	Tiempo equivalent e	
	6	P.G		Efecto de cinta, viejo carrete, como si rodase un video antiguo. Fotos o fragmentos de videos donde se muestren sus giras y presentaciones locales. (Disolvencia o multi pantalla de imagen con titulares de prensa donde se publiquen los eventos realizados).	Efecto de cinta, viejo carrete, como si rodase un video antiguo. Equivalente	3's
	7	P.M		Continuación de la entrevista, giras-logros.		40's
3	8	P.P.P		Labor social Imágenes de apoyo de ensayos de los cuatro	Voz en off equivalente	30's

				maestros enseñando e imágenes de integración con otras escuelas de danza.		
	9	P.M.B			silencio	15's
	10	P.P.P		Toma diurna de la fachada de la escuela y sus alumnos ingresando		25's
	11	P.M		Charla informal con los estudiantes sobre su experiencia en la escuela (entrevistas 2 ò 3)		35's

6 5		13		Preguntas a estudiantes y profesores: defina en una palabra para usted que representa la escuela.	Carmina	40`seg.
		14	 	fotos de los estudiantes con los profesores a manera de collage	Emia equivalente	25`s
		15				30`s

Para una duración total del video de 6: 15 contando con los silencios, efectos, disolvencias, etc.

ELEMENTOS CLAVE DEL GUIÓN TÉCNICO

GLOSARIO

FX: sonido, efectos, pistas, etc.

Ind. Técnicas: hace referencia a las indicaciones técnicas o planimetría manejada en el guión técnico.

Sec: Secuencia, esta agrupa las imágenes describe el objetivo de la serie de imágenes a tomar y se divide en escena.

story Board: son los trazados o bocetos de la imagen, es decir como se van a realizar las tomas o a partir de que imágenes.

Nº de plano: Tomas a realizar

Story board (ver Cd Anexo)

Apéndice I. Manual de procedimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

(Basado en el acuerdo 220 de 2007)

Razón de ser de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo municipal de Santiago de Cali

La Oficina de comunicación, vela por el bienestar corporativo a través de la buena proyección de la imagen corporativa, se encarga de transmitir, asesorar, direccionar y divulgar información de la gestión pública a través de los medios de comunicación adecuados que logren la efectividad de la recepción del mensaje.

PERFIL PROFESIONAL

El común denominador de las personas que llegan a las empresas piensan que su éxito se determina en el gran tamaño de la corporación o su gigantesca capacidad para realizar estrategias de marketing o comunicación, sin pensar que la clave está en ejercer un gran liderazgo en cada proceso que se emprende.

Quien ingresa a trabajar con la Oficina de comunicaciones debe tener ciertas competencias profesionales y comportamentales que le permitan desenvolverse de manera adecuada en el cargo.

REQUISITOS BÁSICOS PARA ACCEDER AL CARGO:

Los requisitos base para ejercer el cargo de comunicador o profesiones afines a esta como la publicidad, el mercadeo, la psicología organizacional, entre otras, deben mínimo contar con un año de experiencia laboral, debe manejar información oral y escrita a nivel interno y externo buscando los canales adecuados para la divulgación de esta y garantizando la reserva y/o confidencialidad de la misma.

Sus relaciones interpersonales deben ser encaminadas al saber escuchar, ser amistoso, respetuoso, contar como una comunicación fluida y abierta, ser ordenado, planificar, liderar con responsabilidad los procesos encomendados por parte de la oficina.

FUNCIONES ESENCIALES DEL PROFESIONAL UNIVERSITARIO

El profesional universitario debe conocer bien la organización, debe recibir un proceso de inducción completo en el cual se permita explorar el entorno corporativo, diagnosticarlo, sugerir y hacer las preguntas pertinentes sobre la corporación y el rol a desempeñar en la misma.

Seguido de ello debe comprender las falencias de la organización y ser recursivo para llevar a cabo las tareas encomendadas, debe ser muy colaborativo con las tareas y actividades que surgen en la oficina así no sean profesionalmente propias siempre y cuando las pueda desarrollar, un ejemplo de dichas actividades son las labores de oficina como por ejemplo archivar, imprimir cartas, oficios , repartirlos entre otras actividades emergentes

respecto a las fortalezas debe generar mecanismos para que estas no decaigan y con base a lo anterior generar estrategias que permitan un desempeño óptimo de la organización desde el área a trabajar.

Las funciones esenciales del profesional universitario que ingresa a la oficina son:

1. Actualizar el cronograma de sesiones, de acuerdo con las directrices del Presidente y Secretario General del Concejo.
2. Utilización de formatos para proyección de oficios, comunicaciones y conceptos. Con el propósito de caracterizar los conceptos de las Actas de Comisiones y Plenarias.
3. Dirigir ,controlar y coordinar actividades de la transcripción de actas, con el fin de realizar una efectiva relatoría.
4. Prestar apoyo necesario en la consecución de la normatividad, conceptos y demás documentos que se requieran para la función eficiente, de acuerdo a los fines misionales de la corporación
5. Dirigir, controlar y coordinar actividades de la transcripción de actas, con el fin de realizar una efectiva relatoría.
6. Velar por el buen funcionamiento del sistema de relatoría que permita la coordinación del proceso de aprobación de Actas de comisiones y Plenarias en coordinación con el Secretario General y los Sub-Secretarios de Comisión.
7. Diseñar e implementar la organización y localización documental.
8. Presentar propuestas de mejoramiento para la divulgación y difusión de la documentación
9. Mantener disponibles para cada plenaria los proyectos de acuerdo, informes de comisiones y demás documentos requeridos en coordinación con los subsecretarios, acorde con los temas a tratar en el orden del día y devolverlos debidamente diligenciados a las comisiones permanentes según el origen.
10. Coordinar y revisar con los subsecretarios y auxiliares administrativos la transcripción de las actas de las comisiones y plenarias.
11. Mantener las actas de plenaria organizadas y actualizadas durante cada uno de de los periodos de sesiones y remitirlas archivo para su disposición final.
12. Cumplir con las normas y procedimientos administrativos y operativos establecidos que aseguran el desarrollo organizacional.

- 13.** Asegurar la custodia de los bienes y de la documentación e información que por razón sus funciones tanga bajo cuidado guardar reserva misma.
- 14.** Aplicar las normas técnicas de apoyo logístico en el desarrollo del sistema y comunicaciones al interior del Concejo Municipal.
- 15.** Prestar asistencia técnica-Administrativa para resolver consultas y requerimientos de los funcionarios de la Corporación.
- 16.** Prestar servicio y atención a clientes internos y externos cuando lo soliciten .
- 17.** Diseñar programas de comunicación interna que optimicen los recursos.
- 18.** Aplicar métodos de sistemas en todas las funciones que se realicen.
- 19.** Asistir a eventos y reuniones que se a convocado o le sean asignados en el cumplimiento de sus funciones.
- 20.** Desempeñar las demás funciones relacionadas con el cargo que le designe el superior.
- 21.** Desempeñar las demás funciones relacionadas con el cargo que le designe el superior.

Apéndice J. Informe encuesta de satisfacción clientes externos

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS DEL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI (2009)

El siguiente informe tiene como objetivo principal dar a conocer los hallazgos encontrados en la encuesta aplicada en la corporación, cuyo tema central fue “la Satisfacción Clientes Externos”. Para hacer la medición de la atención al cliente por parte de la gestión pública a los visitantes externos del Concejo, se diseñó el instrumento de medición(encuesta), el cual se aplicó a 68 personas.

El instrumento entregado (encuesta) constó de 13 preguntas, cuyo formato contenía las siguientes opciones de selección de respuesta: múltiple, única y abierta. Esta última brinda en una de las opciones de respuesta, la posibilidad de decir o indicar otra alternativa de la misma. (Esta última opción de respuesta abierta, fue ampliada en los puntos del instrumento que contenían la misma, tomando en cuenta la opinión de los visitantes encuestados)

El trabajo realizado fue con el fin de mejorar la atención al cliente externo y tener control documental de los procesos internos, para así contribuir al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000: 2004 y el MECI. Pues es de suma importancia tener claridad sobre las necesidades informativas particulares de los visitantes y satisfacerlas a través del suministro de información clara, coherente, oportuna y precisa en los distintos procesos que adelantan las oficinas del Concejo de Cali.

MODALIDAD DE INVESTIGACION

Con los resultados arrojados por el instrumento (encuesta) se indagó en las falencias que tiene el Concejo de Cali en cuanto al servicio del cliente externo, para ello se utilizará un enfoque de investigación cuantitativo, el cual sirve como herramienta de recolección y análisis de datos. Al terminar esta fase se procede a cualificar la información dependiendo de los resultados arrojados.

Para medir la satisfacción en la atención al cliente externo, por parte del Concejo de Santiago de Cali, se aplicó el instrumento de la encuesta, el cual fue aprobado por el Comité de Calidad.

INSTRUMENTO

El formato de estudio para indagar las falencias del servicio al cliente externo, incluirá una encuesta que se tenía proyectada realizar a 120 personas, de las cuales el instrumento sólo se aplicó a 68 personas, que visitan las áreas Normativas y Administrativas.

Con este instrumento se pretende obtener información sistemática y ordenada sobre la opinión que tienen las personas encuestadas frente a la atención prestada al cliente externo por parte del Concejo de Cali.

Las encuestas fueron elaboradas por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, por la Comunicadora Andrea Jimena Rico Bernal, aprobadas por el Comité de Calidad y el Jefe inmediato de la Oficina, Javier Duvan Guerrero Lennis, contó con la colaboración de Andrés Felipe Maya Mendoza, practicante de Publicidad y Ana Cristina Tobar Jaramillo , practicante de Comunicación, quienes realizaron la tabulación del instrumento y el análisis cualitativo del mismo.

Estas encuestas se distribuyeron desde el mes de octubre de 2009 a las Oficinas de Archivo y Correspondencia, Secretaria General, Control Interno y Presidencia, en cantidades iguales. Por oficina se entregaron 30 unidades de encuesta y se dio como plazo máximo de entrega, noviembre 11 del mismo año.

Este proceso de cuantificación y cualificación del instrumento no fue posible de entregar en el tiempo establecido, puesto que se presentaron varios factores que retrasaron dicho proceso.

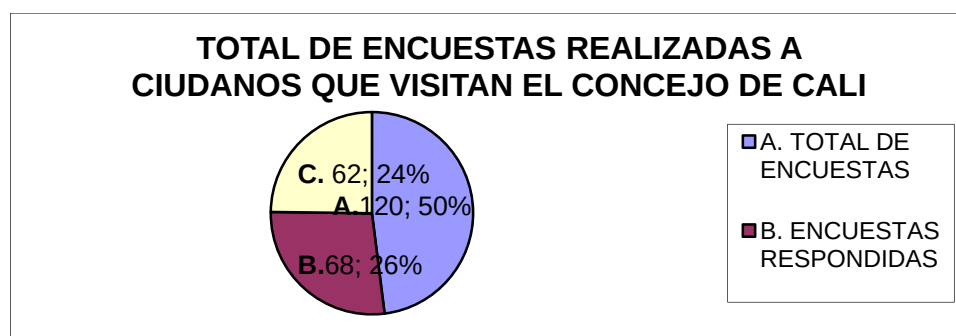
Estos factores fueron:

- Falta de coordinación o dedicación de las oficinas para el diligenciamiento y entrega en el tiempo acordado del documento encuesta.
- Entrega de paquetes de encuestas en cantidades incompletas.
- Encuesta mal tramitadas y no verificadas por parte del encuestador.

Los factores mencionados no permitieron que las encuestas fueran tabuladas e interpretadas en un tiempo establecido, retrasando así mejoras en elementos que la ciudadanía sugiere para alcanzar condiciones aceptables de atención al cliente externo que visita el Concejo de Santiago de Cali.

A continuación se mostrara de manera detallada la tabulación e interpretación de la encuesta.

A. TOTAL DE ENCUESTAS	120
B. ENCUESTAS RESPONDIDAS	68
C. NUMERO DE ENCUESTAS NO RESUELTAS	62



PROMEDIO POR PREGUNTA

ENTIDAD: CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS DEL CONCEJO DE
SANTIAGO DE CALI
FORMATO ÚNICO

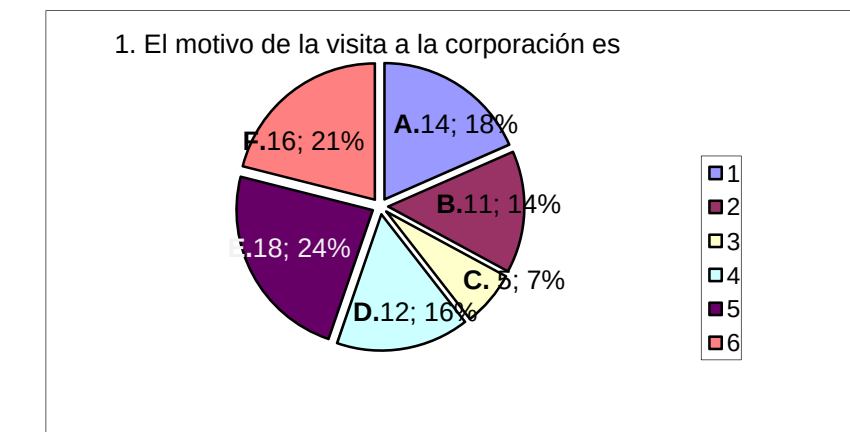
PUNTAJE A OPCIÓN MARCADA		A	B	C	D	E	F
1	El motivo de la visita a la Corporación es	1 4	1 1	5	1 2	1 8	1 6
2	¿Cuál cree usted que es la razón de ser del Concejo de Cali?	2 5	2 1	7	1	2 4	4
3	¿Usted como ciudadano se siente representado por el Concejo de Cali?	4 6	1 8	0	0	0	0
4	¿De qué forma participa usted, su empresa o institución en los procesos que desarrolla el Concejo de Cali?	2 8	1 0	1 0	4	1 3	1 1
5	¿Cuándo usted requiere información de los Acuerdos, Proyectos de Acuerdo, que se están tramitando en el Concejo de Cali, a qué oficina se dirige?	1 6	2 6	1 6	3	5	0
6	¿Considera Usted que el Concejo de Cali cuenta con el personal idóneo (capacitado) para la prestación del servicio?	5 4	9	0	0	0	0
7	¿Conoce usted los mecanismos de Participación Ciudadana sobre los proyectos de acuerdo que aprueba el Conejo de Cali y sabe como utilizarlos?	4 0	2 7	0	0	0	0
8	¿Ha utilizado alguna vez los servicios que presta la Oficina de Archivo y Correspondencia?	1 9	1 5	1	1	0	0
9	¿Cómo fue el servicio Recibido?	1 8	1 0	0	0	0	0
10	¿Sabe que servicio presta la ventanilla única?	4 0	1	0	0	0	0

1	¿Por cual de estos medios de comunicación se entera usted de lo que ocurre en el Concejo de Cali?	2	3	2	1		
1		0	4	7	1	6	9
1	¿Considera usted que el concejo de Santiago de Cali, cuenta con los canales de comunicación adecuados para brindar información completa y oportuna?	4	2				
2		4	2	0	0	0	0
1	¿Qué opina de las instalaciones del Concejo de Cali?	3	2				
3		1	7	2	0	0	0

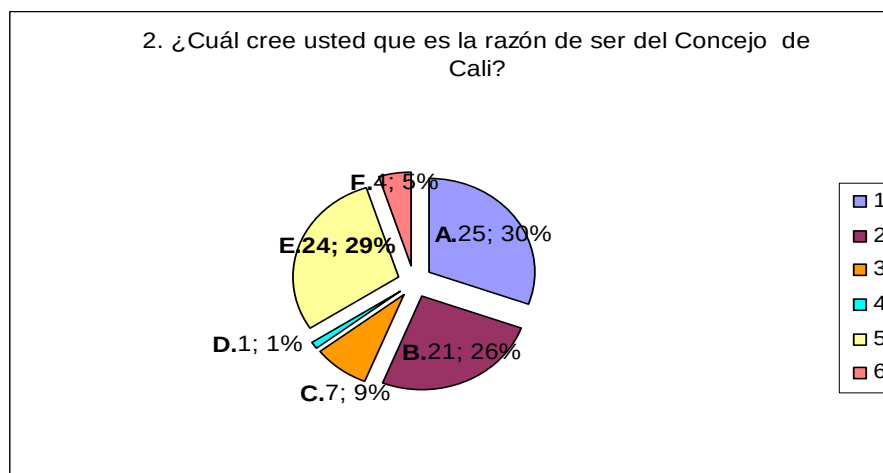
TABLA DE FRECUENCIA Y GRÁFICAS QUE DEMUESTRAN LOS DATOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

A continuación encontrara la tabulación graficada por pregunta, de las respuestas dadas por la ciudadanía en la encuesta realizada por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

PREGUNTA		
1	a. Radicar un documento	14
	b. Cita con un Concejal	11
	c. Motivo académicos	5
	d. Asistencia a sesión ordinarias o extras	12
	e. Solicitud de algún tipo de información	18
	f. otro ¿Cuál?	16



PREGUNTA		
2	a. Control político a la Gestión del Alcalde y sus Secretarios	25
	b. Representación democrática de los ciudadanos	21
	c. Asesora a la comunidad en iniciativas para mejorar la calidad de vida	7
	d. ninguna de las anteriores	1
	e. todas las anteriores	24
	f. Otra ¿Cuál?	4



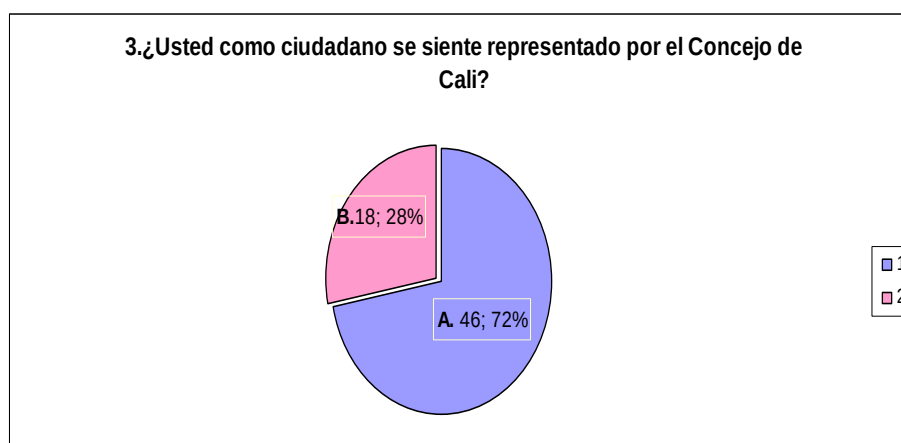
1. Las personas que señalaron en la pregunta 2, la opción F. (pregunta abierta), la cual dice f. Otro ¿Cuál?_____, hace referencia a la razón de ser del Concejo de Santiago de Cali.

Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron de manera escrita la razón de ser del Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- + a y b (a. hace referencia al control político a la gestión del Alcalde y a sus Secretarios y la opción b. representación democrática de sus ciudadanos) y presentar iniciativas en la comunidad.
- + a, esta respuesta hace referencia al control político del Alcalde y sus secretarios .
- + No sé

PREGUNTA	a. Si	46
3	b. No	18

PREGUNTA	a. Participación ciudadana
3.	b. Asistencia a Comisiones y plenarias



2. Las personas que señalaron en la pregunta 3, la opción A y B (pregunta abierta), la cual dice A. Si ó B. No ¿Por qué?_____, hace referencia a si el ciudadano se siente o no representado por Concejo de Santiago de Cali.

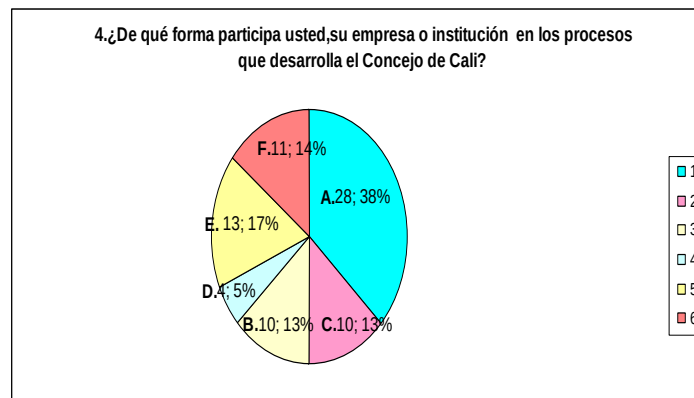
Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que visitaron el Concejo municipal, la pregunta 3 es referente a si los ciudadanos se sienten o no representados por Concejo de Santiago de Cali.

Estas respuestas están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- + Regularmente no hay respuesta a lo solicitado
- + la entidad no representa a la gente
- + En las decisiones tomadas priman los interés personales por encima de los generales
- + No hacen valer los derechos ciudadanos
- + Ya no defienden los intereses del pueblo
- + Creo que falta más compromiso
- + Falta más acercamiento (Concejo) ciudadano – periodistas, talleres
- + a, esta opción se refiere a que el ciudadano se siente representado por el Concejo
- + Son políticas del Estado
- + Si, por que pelean nuestros derechos
- + Si, por el estudio de proyectos
- + Si, por realizar una feria de casa , para la ciudad
- + No, en raras ocasiones es tomada en cuenta la participación ciudadana
- + Si, los concejales cumplen con su labor
- + No, con tantas mentiras
- + Si, yo encuentro respuestas a mis solicitudes
- + Si, por buenas acciones
- + Si, ayuda a la comunidad
- + Si, encuentro apoyo en mis gestiones
- + Si, somos escuchados y se debaten dichos temas
- + Si, por que son elegidos por voto popular y por su trabajo
- + Si , más o menos
- + No, soy de aquí
- + Si, el Concejo de Cali, representa mi opinión
- + No, falta organización y respeto por el ciudadano
- + Si, defiende los interés comunitarios

- + Si, por las decisiones que se toman
- + No, por que no se que hace
- + No, el Concejal tiene intereses políticos no ciudadanos
- + No, por que no se han dedicado a negociar en bien propio
- + Si, los Concejales son elegidos por nosotros y trabajan a favor de la ciudad
- + Si, algunas veces
- + No, por que no vivo en Cali
- + Si, por la gestión que realizan
- + No, no defienden sus propios intereses
- + Si, aprueban las normas municipales
- + No, vivo en Yumbo
- + Si, es una entidad que aprueba proyecto y los aprueba para beneficio de nuestra ciudad
- + Si, por que representan a la comunidad

PREGUNTA	a. participación ciudadana	28
4	b. asistencia a comisiones y plenarias	10
	c. con los proyectos de acuerdo que se aprueban	10
	d. Haciendo uso del formato de quejas y reclamos de la ventanilla única	4
	e. Ninguna de las anteriores	13
	f. ¿Otra -Cuál?	11



3. Las personas que señalaron en la pregunta 4, la opción F. (pregunta abierta), la cual dice F. ¿Otro-cuál?_____, hace referencia a como participa el ciudadano o las empresas en los procesos que desarrolla el Concejo de Santiago de Cali.

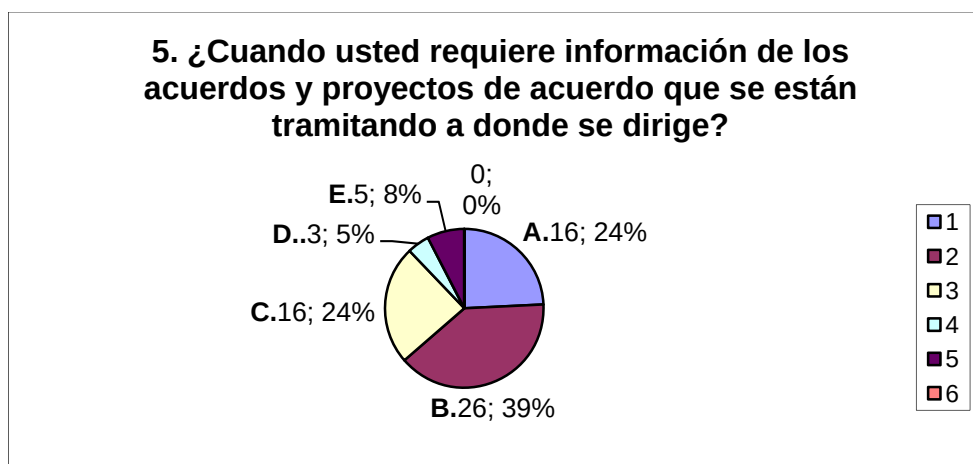
Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 5, hace referencia a que tanto participan las empresas y ciudadanos en los procesos del Concejo de Cali.

Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- + Difusión de actividades y proyectos
- + A través del programa “Mostrar lo que hace el Concejo”

- ✚ En la parte comunicativa, tomando fotografías
- ✚ a y b participación ciudadana y asistencia a comisiones y plenarios
- ✚ información periodística, proyectos de acuerdo, acuerdos y control político
- ✚ a, participación ciudadana
- ✚ En cumplimiento de la ley 136, Artículo 178 y 55
- ✚ Presentar información periodística de las actividades del Concejo
- ✚ a y d , participación ciudadana y haciendo uso de quejas y reclamos de la ventanilla única
- ✚ difusión de la labor del organismo
- ✚ solicitud de información

PREGUNTA	a. Secretaria General	16
5	b. Oficina de Archivo y Correspondencia	26
	c. Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas	16
	d. Subsecretarías de Comisiones	3
	e. ¿Otra - Cual?	5



4. Las personas que señalaron en la pregunta 5 , la opción E. (pregunta abierta), la cual dice E. ¿Otro-cuál?_____, hace referencia a que información requiere el ciudadano, la empresa o la institución que visita el Concejo de Santiago de Cali.

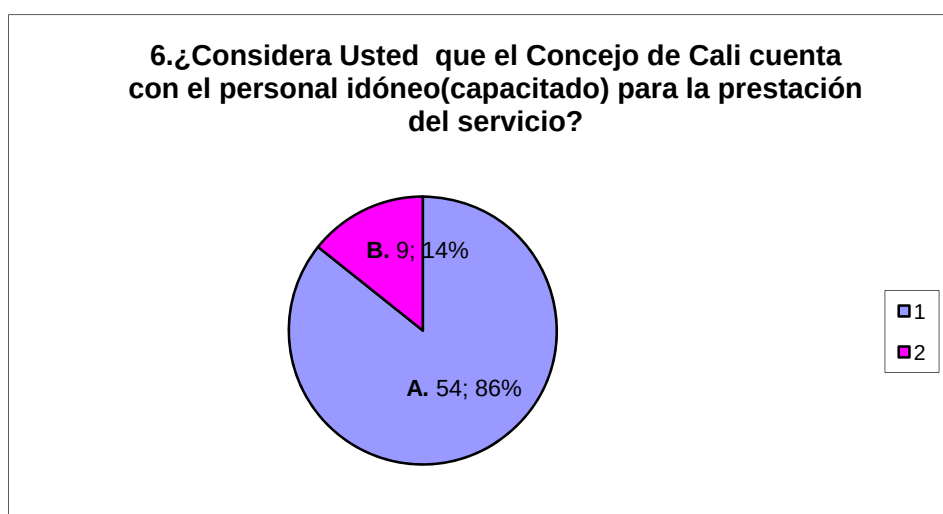
Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 5 hace referencia a la información que requieren los ciudadanos, empresas o instituciones que visitan el Concejo de Cali.

Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- ✚ Directamente con los Concejales
- ✚ Presidencia
- ✚ Archivo

- + Opciones a y c, que hacen referencia a Secretaria General y la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
- + a, Secretaria General
- + a y b Secretaria General y Archivo y correspondencia
- + Medios de comunicación
- + Oficina del Concejal requerido

PREGUNTA	a. Si	54
6	b. No	9



5. Las personas que señalaron en la pregunta 6, la opción A ó B (pregunta abierta), la cual dice A. Si B. No ¿Por qué?_____, hace referencia a si el personal que tiene el Concejo de Cali, es idóneo y esta capacitado para prestar el servicio.

Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 6 hace referencia a si los ciudadanos consideran que quienes trabajan en el Concejo son capacitados para ejercer sus cargos.

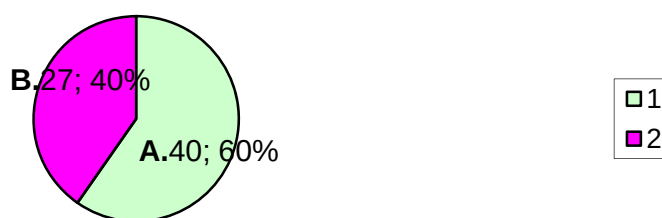
Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- + No, faltan funcionarios con calidad humana
- + Si, la calidad humana y la eficacia de la institución
- + Si, me atienden bien (2)
- + No, no todos los funcionarios falta de preparación y selección
- + Desde la oficina de prensa si, pero falta dar a conocer mejor la gestión
- + Si por su colaboración oportuna
- + Donde uno va lo atienden con eficiencia
- + Hay buena información de lo que necesito

- + Hay buenas indicaciones
- + Si, ayudan a las personas
- + Hay apoyo en lo que necesito
- + Si hay pertenencia en la gestión de los funcionarios
- + Si, prestan el servicio necesario
- + Si, por la atención que prestan
- + No, quien los controla
- + No, no existen medios suficientes para examinar los cargos
- + Prestan un buen servicio
- + Están capacitados en los términos que corresponden
- + Si, están capacitados en el tema de los funcionarios
- + Si, por el alto de grado de conocimiento de las normas
- + No sé
- + No, sólo algunos
- + Si, la mayoría realiza bien su labor
- + Son profesionales en su tema
- + Si, se utilizan interés particulares
- + Si, ya que cada funcionario conoce el proceso de la entidad, que tiene claro la tarea a realizar
- + Si, por la atención que le dan al ciudadano

PREGUNTA	a. Si	40
7	b. No	27

7.¿Conoce usted los mecanismos de Participación Ciudadana sobre los proyectos de acuerdo que aprueba el Concejo de Cali y sabe cómo utilizarlos?



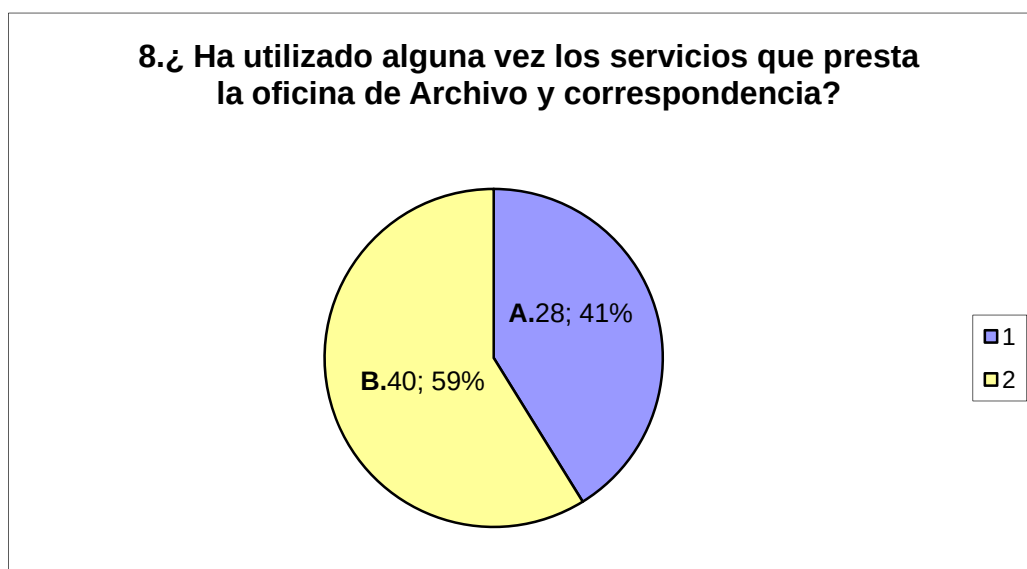
6. Las personas que señalaron en la pregunta 7, la opción A ó B (pregunta abierta), la cual dice A. Si B. No ¿Cómo?_____, hace referencia a si los ciudadanos conocen los mecanismos de participación ciudadana sobre los proyectos de acuerdo que aprueba el Concejo de Cali.

Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 7 hacen referencia a si los ciudadanos conocen los mecanismos de participación sobre los proyectos de acuerdo con que cuenta el Concejo municipal.

Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- + Si, en comisiones y plenarias en el espacio con la comunidad que es poco utilizado
- + Si, haciendo las aclaraciones pertinentes y entregarlas al proyecto
- + Si, se tramitó la inscripción en los comités establecidos
- + Si, en el reglamento interno de participación del Concejo
- + Si, en las discusiones por intervención ciudadana
- + Si, espero seamos tenidos en cuenta y nos sirvan como pueblo
- + Si, por medios de informes de prensa
- + Página Web
- + Si, pero nunca me he inscrito para participar
- + Participación en las comisiones

PREGUNTA	a. Si	28
8	b. No	40



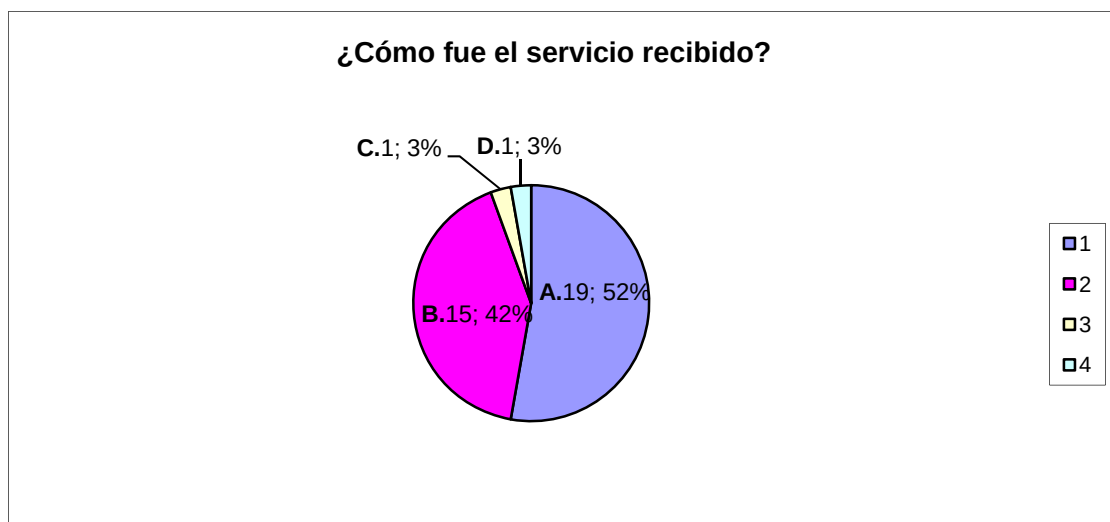
7. Las personas que señalaron en la pregunta 8, la opción A ó B (pregunta abierta), la cual dice A. Si B. No ¿Cuáles? _____, hace referencia a los servicios que presta la Oficina de Archivo y Correspondencia en el Concejo de Cali.

Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 8 hacen referencia los servicios que presta la Oficina de Archivo y Correspondencia en el Concejo de Cali.

Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

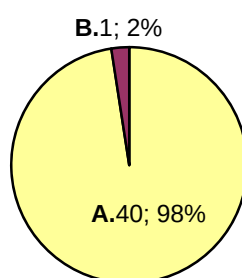
- ✚ Solicitando copias de publicaciones de acuerdos
- ✚ Archivo y correspondencia
- ✚ consulta
- ✚ Suministro de archivo del Concejo
- ✚ Copias de acuerdos
- ✚ Para mirar algún decreto
- ✚ Radicar documentos
- ✚ Solicitud de copias
- ✚ Solicitud de acuerdos vigentes

PREGUNTA	a. Excelente	19
9	b. Bueno	15
	c. Regular	1
	d. Malo	1



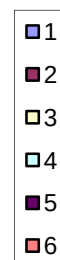
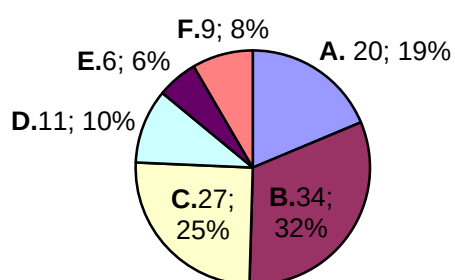
PREGUNTA	a. Si	40
10	b. No	1

10.¿Sabe qué servicio presta la ventanilla única?



11	a. Televisión	20
	b. Prensa	34
	c. Radio	27
	d. Pagina Web Institucional	11
	e. Correo Electrónico	6
	f. ¿Otro – Cual?	9

11.¿Por cuál de estos medios de comunicación se entera usted de lo que ocurre en el concejo de Cali?



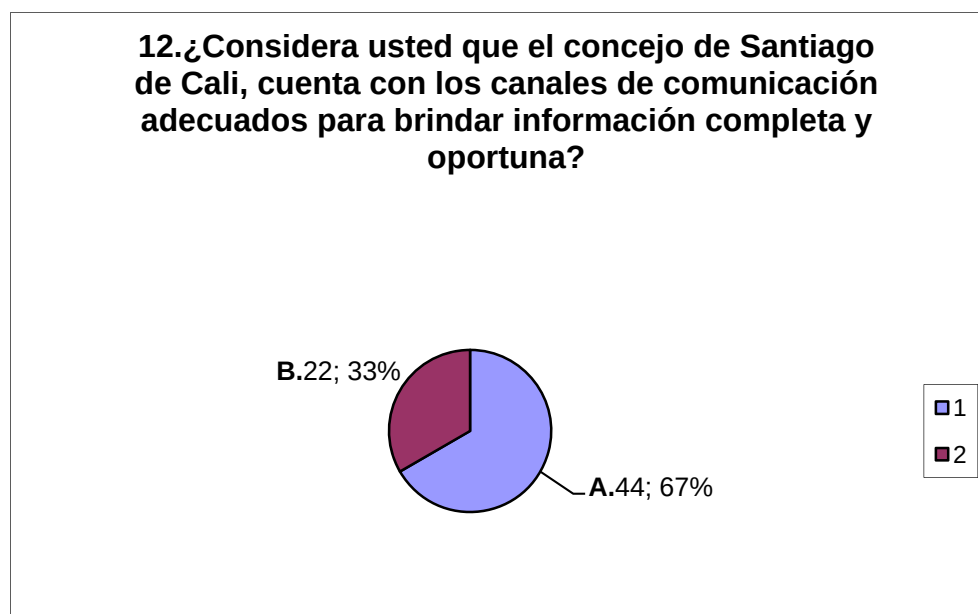
11. Las personas que señalaron en la pregunta 11, la opción F. (pregunta abierta), la cual dice F. ¿Otro-cuál ?_____, hace referencia al medio por el cual se enteran de lo que pasa en el Concejo de Cali.

Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 11 hacen referencia al medio por el cual se enteran de lo que pasa en el Concejo de Cali.

Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano y se expresan en los siguientes ítems:

- + No, todas las anteriores (televisión, radio, prensa, página web, correo electrónico)
- + Chismes de pasillo
- + Oficina de Comunicaciones
- + Si, las carteleras

PREGUNTA	a. Si	44
12	b No	22



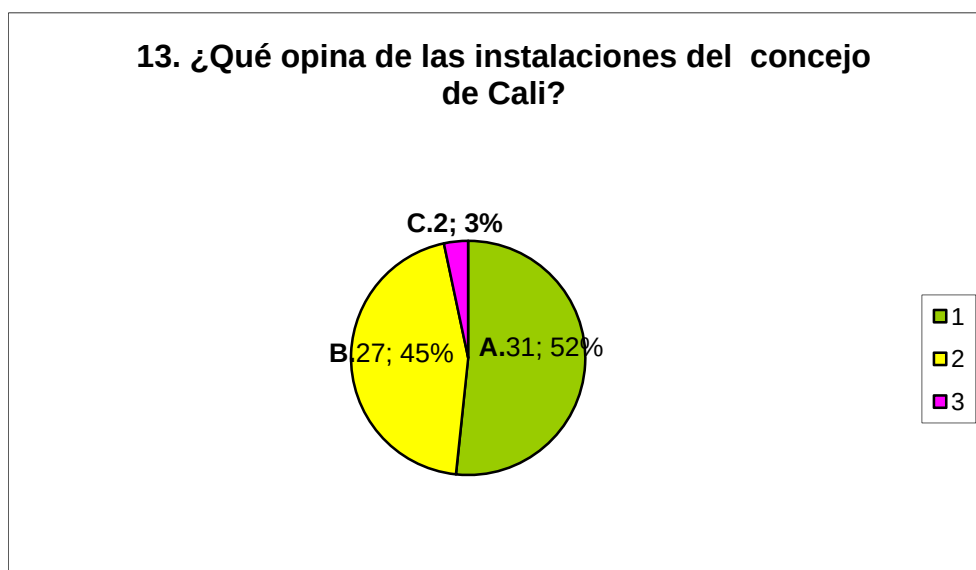
12. Las personas que señalaron en la pregunta 12, la opción A ó B. (pregunta abierta), la cual dice A. si B. no ¿Por qué ?_____, hace referencia a los canales de información con que cuenta la entidad para entregar información completa y oportuna.

Las razones expuestas en las opciones marcadas y descritas por parte las personas que contestaron la pregunta 12 hacen referencia a los canales de información con que cuenta la entidad para entregar información completa y oportuna.

Lo que contestaron los ciudadanos de forma escrita, se transcribió de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan en los siguientes ítems:

- + No, porque muchas veces no es transmitida la información y no llega a los ciudadanos
- + No, falta más socialización
- + Si, tienen buenas fuentes de información
- + Faltan más espacios para llegar de forma oportuna a la comunidad
- + No, no los conozco
- + No, las personas comunes no sabemos que hacen
- + La información es oportuna y eficiente
- + No, no hay una gran divulgación
- + Hace falta un canal del Concejo y más divulgación para dichos medios
- + No, no todo el mundo accede a la página Web, se esta dejando de explotar más medios que promuevan la participación ciudadana
- + Si, por que satisfacen las necesidades del usuario

PREGUNTA	a. buena	31
13	b. regular	27
	c. mala	2



ANALISIS DE RESULTADOS

1) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 18% visitan el Concejo de Cali, para radicar un documento, el 14 % visitan un Concejal, el 7% tienen un motivo académico, 16% asisten a una sesión ordinaria o extraordinaria, 24% solicitan algún tipo de información, tiene otro motivo en su visita. En la última opción que es abierta, Las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

2) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 30% de las personas que visita el Concejo de Cali, creen que su razón de ser es ejercer control político, El 26% de las personas que visitan el Concejo de Cali, creen que este, los representa de manera democrática, el 9% de las personas que visita el Concejo de Cali, creen que este, los asesora en iniciativas que mejoran la calidad de vida, el 1% de las personas que visita el Concejo piensa que el este no representa la democracia ciudadana, no hace control político y no asesora en iniciativas que mejoren la calidad de vida, El 29% de las persona piensan que el Concejo si cumple sus objetivos públicos, El 4% de las personas que visita el Concejo piensan que este tiene otra razón de ser, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

3) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, El 18% de los caleños se siente representado por el Concejo de Cali, el 46% de los Caleños no se siente representado por el Concejo de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

4) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 38% de los caleños ejerce la participación ciudadana, el 13% de los caleños, asiste a Comisiones y plenarias, el 13 % de los caleños participa en los proyectos de acuerdo que se aprueban, el 5% de los caleños ejerce su participación por medio del uso de formatos e quejas y reclamos en la ventanilla única, el 13% de los ciudadanos no ejerce ningún mecanismo de participación, el 13% de los ciudadanos no ejerce ningún mecanismo de participación, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

5) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 24% de las personas que visitan el Concejo solicitan información en Secretaria General, el 39% de las personas que visitan el Concejo solicitan información en la Oficina de Archivo y Correspondencia, El 24 % de las personas que visitan el Concejo Solicitan información en la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, el 5% de las personas que visitan el Concejo solicitan Información en Subsecretaria de Comisiones, el 5 %

contestaron que solicitan información a otras dependencias, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

6) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 86% de las personas que visitan el Concejo de Cali, piensan que la entidad cuenta con personal idóneo para la prestación del servicio, el 14% de las personas que visitan el Concejo de Cali, piensan que la entidad no cuenta con personal idóneo para la prestación del servicio, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

7) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 60% de los ciudadanos no conoce los mecanismos de participación ciudadana sobre los proyectos de acuerdo que maneja el Concejo de Cali, el 40% de los ciudadanos no conoce los mecanismos de participación ciudadana sobre los proyectos de acuerdo que maneja el Concejo de Cali, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo

(3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

8) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, El 41% de los caleños ha utilizado los servicios de la oficina de Archivo y correspondencia, el 59% de los caleños no ha utilizado los servicios de la oficina de Archivo y correspondencia, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

9) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 52% de las personas que visitan el Concejo de Cali, consideran que el servicio recibido fue excelente, el 42% de las personas que visitan el Concejo de Cali, consideran que el servicio recibido fue bueno, el 3% de las personas que visitan el Concejo de Cali, consideran que el servicio recibido fue regular, el 3% de las personas que visitan el Concejo de Cali, consideran que el servicio recibido fue malo, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

10) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 98% de las personas que visitan el Concejo de Cali, Saben del servicio que presta la ventanilla única, el 2% de las personas que visitan el Concejo de Cali, no Saben del servicio que presta la ventanilla

única, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

11) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 19% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la televisión, el 32% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la prensa, el 25% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la radio, el 10% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la página Web institucional, el 6% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio del correo electrónico, el 8% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por otro medio, las razones expuestas por parte las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

12) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arrojo las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 19% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la televisión, el 32% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la prensa, el 25% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la radio, el 10% de las personas que visita el Concejo se entera de lo que ocurre en la entidad por medio de la página Web institucional, el 6% de las

personas que visita el Concejo se enteran de lo que ocurre en la entidad por medio del correo electrónico, el 8% de las personas que visita el Concejo se enteran de lo que ocurre en la entidad por otro medio, las razones expuestas por parte de las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

13) Al analizar los resultados de los datos obtenidos que arroja las gráficas indica que las 68 personas encuestadas, en la variable visita a la Corporación, el 52% de las personas encuestadas piensan que las instalaciones del Concejo son buenas, el 45% de las personas consideran que las instalaciones del concejo son regulares y el 3% de quienes visitan el Concejo piensan que son malas, las razones expuestas por parte de las personas que visitan el Concejo de Santiago de Cali, están escritas de manera textual, respetando la opinión del ciudadano. Dichas respuestas se expresan a continuación: Compra de formularios, Cubrimiento periodístico, Cubrimiento de fuente, Relación laboral (2), Apoyo a las labores del Presidente con las personas mayores, Fotocopiar acuerdos, Venta de fotografías (2), Un proyecto de acuerdo (3), Cobertura periodística (2), Trabajo, Dar a conocer las suscripciones con el diario El País (2), Manual de funciones administrativas.

RECOMENDACIONES

- 1)** La entrega oportuna y completa del instrumento (encuesta) a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas o quien se encargue del diseño de la misma, permite tomar las medidas correctivas pertinentes para el mejoramiento del servicio prestado por la gestión pública a la ciudadanía.

- 2) Tomarse un espacio en el horario de trabajo, para interpretar e indagar en el instrumento suministrado permitirá comprender la importancia de que la ciudadanía conteste adecuadamente el cuestionario. Y con esto mejorar cada día en los procesos que lleva a cabo la corporación. Puesto que del mejoramiento cotidiano del Concejo de Santiago de Cali en sus procesos, depende la confianza del ciudadano en sus dirigentes.
- 3) Si se presentan dudas en la interpretación del cuestionario, por favor no dude en acercarse a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas o a la Oficina que le corresponda dicho instrumento. Esto para que todas las oficinas manejen las mismas lógicas en el desarrollo del proceso.
- 4) En caso de no poder desplazarse a la oficina encargada de la recolección de la encuesta, haga uso del correo corporativo ó llame a la oficina encargada, para informar cualquier duda o inconveniente relacionado con el instrumento.
- 5) Seleccione un responsable para la entrega, recolección y explicación de la encuesta al usuario en caso de dudas.

Apéndice K. Volante informativo para evento Tercera Jornada de Lectura ,” Yo, el ciudadano ejemplar

BIENVENIDOS AL CONCEJO DE CALI

ESTIMADOS ESTUDIANTES, ES UN PLACER TENERLOS HOY CON NOSOTROS EN LA TERCERA JORNADA DE LECTURA”CALI, CIUDAD PRECURSORA DE LA INDEPENDENCIA ,CALEÑOS BUENOS CIUDADANOS”, RECUERDEN QUE PARA ENTRAR A ESTE LUGAR DEBEN SEGUIR LAS SIGUIENTES NORMAS.

1. HABLAR EN VOZ BAJA
2. ATENDER LAS ORIENTACIONES E INSTRUCCIONES QUE LE INDICAN LOS GUARDAS CIVICOS, LOS MIEMBROS DE LA POLICIA METROPOLITANA Y LA DEFENSA CIVIL DURANTE LA PERMANENCIA EN EL CONCEJO, COLABORAR AL GUARDA CIVICO CON LAS INSTRUCCIONES QUE LES DE.
3. ATENDER LAS ORIENTACIONES DE SUS MAESTROS
4. NO ARROJAR BASURAS EN EL LUGAR
5. RESPETAR A SUS COMPAÑEROS Y GUARDAR EL ORDEN
6. SI HAY CUALQUIER INQUIETUD DIRIGIRSE AL GUARDA CIVICO
7. UBICAR BAÑOS PUBLICOS Y SALIDAS DE EMERGENCIA
8. NO APLAUDIR AL HIMNO A CALI-

POR QUE UNIRNOS ES UN BUEN CONCEJO

OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS

Anexos

Anexo A. Control y monitoreo de prensa en el Concejo Municipal de Santiago de Cali

 CONCEJO SANTIAGO DE CALI CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI		EJEMPLO DE MONITOREO DE PRENSA			 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI
		CODIGO:	FECHA: MAYO DE 2010	VERSION	
MONITOREO DE PRENSA. OFICINA DE COM DE COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS		CONCEJAL	FECHA	BOLETIN PRENSA	FUENTE DIRECTA
MEDIO	TEMA				
EL PAIS	DAN NUEVA FECHA PARA ADJUDICAR MEGA OBRAS	MILTON CASTRILLON	06/05/2010	NO	NO
EL PAIS	NIÑOS SE TOMARAN EL CONCEJO	ORLANDO CHICANGO	06/05/2010	NO	NO
EL PAIS	CONCEJO DISCUTIRÁ APROBACIÓN DE LA AGENDA DE INVERSIÓN	JULIE DEL PILAR REINA	06/05/2010	NO	SI
EL PAIS	CONCEJO EXALTÓ AL HOGAR INFANTIL ANA Mª POR SUS 40 AÑOS	CLEMENTINA VÉLEZ	06/05/2010	NO	NO
EL PAIS	DEBATE SOBRE AMPLIACIÓN DE COBERTURA ESCOLAR	MILTON CASTRILLON	06/05/2010	NO	NO
CALEÑ O	DEFINIDAS TRES OPCIONES PARA CALISALUD	CLEMENTINA VÉLEZ	25/03/2010	NO	NO
CALEÑ O	CONCEJO DE CALI FUE CONVOCADO A SESIONES EXTRAS	ORLANDO CHICANGO	04/05/2010	NO	NO

Anexo B. Entrega de monitoreo de prensa a Concejales

 MONITOREO DE PRENSA OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVA		Ejemplo de entrega de monitoreo de prensa a Concejales		
		CÓDIGO	FECHA: MAYO DE 2010	
MEDIO	TEMA	CONCEJAL	FECHA	RECIBIDO
EL PAIS	DAN NUEVA FECHA PARA ADJUDICAR MEGA OBRAS	MILTON CASTRILLON	06 DE MAYO DE 2010	
EL PAIS	NIÑOS SE TOMARAN EL CONCEJO	ORLANDO CHICANGO	06 DE MAYO DE 2010	
EL PAIS	CONCEJO DISCUTIRÁ APROBACIÓN DE LA AGENDA DE INVERSIÓN	JULIE DEL PILAR REINA	06 DE MAYO DE 2010	
EL PAIS	CONCEJO EXALTÓ AL HOGAR INFANTIL ANA Mª POR SUS 40 AÑOS	CLEMENTINA VÉLEZ	06 DE MAYO DE 2010	
EL PAIS	DEBATE SOBRE AMPLIACIÓN DE COBERTURA ESCOLAR	MILTON CASTRILLON	06 DE MAYO DE 2010	
EL CALEÑO	DEFINIDAS TRES OPCIONES PARA CALISALUD	CLEMENTINA VÉLEZ	25 DE ABRIL	
EL CALEÑO	CONCEJO DE CALI FUE CONVOCADO A SESIONES EXTRAS	ORLANDO CHICANGO	4 DE MAYO	

Anexo C. Calendario 2010 (participación de la practicante en selección de imágenes)



El calendario contiene los principales acuerdos municipales aprobados.

Anexo D. Encuesta de satisfacción y funcionamiento de los canales de comunicación

			Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN		
DÍA	MES	AÑO				

Estimado funcionario: la información referente a su nivel de satisfacción con nuestro servicio y el funcionamiento que le estamos dando a los canales de comunicación existentes en el Concejo de Cali se constituye en una herramienta para direccionar con eficacia y eficiencia, el proceso que corresponde a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, en el cumplimiento del SGC y el MECI.

1. Señale con una (x) cuáles considera que son las funciones de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo de Cali.
 - a. ---- Elaboración de boletines sobre las actividades que desarrollan los concejales.
 - b. ---- Elaborar las resoluciones para reconocimientos y distinciones.
 - c. --- Preparar y organizar ruedas de prensa
 - d. --- Asesor a la mesa directiva de estrategias en la implementación de planes y programas orientados a la divulgación y fortalecimiento de los valores y principios institucionales.
 - e. --- Todas las anteriores otro ¿cuál?

2. Identifica usted los canales de comunicación que existen en el Concejo Municipal. Señale con una x.
 - a. --- si b --- no

¿Cuáles? -----

Si su respuesta fue afirmativa pase al tercer punto.

3. ¿A través de qué canales de comunicación de la Corporación se informa a diario se las actividades que realiza el Concejo en su parte misional y administrativa. Señale con una (x).
 - a. Carteleras
 - b. Páginas web
 - c. Programas de televisión
 - d. Boletines de prensa
4. ¿Considera usted que los canales de comunicación existentes en el Concejo, son adecuados y le brindan información completa y oportuna?
 - a. Si b. No
5. Considera que los canales de comunicación contribuyen al fortalecimiento de los procesos del Concejo en Cali?
 - a. Si b. No
6. ¿Considera que los canales de comunicación existentes contribuyen a crear un clima laboral de confianza brindando información oportuna, eliminando el rumor y evitando la manipulación y distorsión del mensaje?
 - a. Si b. No
7. Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción para cada uno de los siguientes literales:
 - Servicio que recibe usted de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
 - a. Insatisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Muy satisfecho
8. Sugerencias.

Anexo E. Portada del libro “Yo, el ciudadano ejemplar”

