

Medición y monitoreo de la percepción en la comunidad de Medellín frente al tema de seguridad ciudadana a través de redes sociales como Facebook, Twitter y noticias virtuales

Trabajo de grado de grado para optar por el título de Comunicador Periodista

Juan Camilo Rojas Montoya

Asesor

**Lina María Martínez
Comunicadora y Relacionista Corporativo**

**Corporación Universitaria Lasallista
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Comunicación y Periodismo
Caldas – Antioquia**

2014

Tabla de contenido

Resumen	4
Objetivos.....	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación	7
Impacto científico y tecnológico	7
Impacto social y económico.....	8
Marco teórico	10
Definiciones	15
Metodología.....	17
Resultados.....	19
Entrevista.....	24
Monitoreo de Medios	26
Tabla de monitoreo para informes de prensa	33
Tabla de monitoreo cuantitativo – Prensnet	36
Estrategias.....	37
Conclusiones.....	39
Referencias.....	40

Lista de tablas

Tabla 1 Monitoreo de medios.....	33
Tabla 2 Monitoreo cuantitativo - Prensanet	36

Resumen

El principal objetivo de este trabajo ha sido generar estrategias comunicacionales y periodísticas para el equipo de la Subsecretaría de Divulgación y Prensa, la cual pertenece a la Secretaría de Comunicaciones de la Alcaldía de Medellín, un equipo de trabajo que hasta apenas dos años se estableció como secretaría independiente y con funciones propias gracias a un Decreto del Actual Alcalde, Aníbal Gaviria Correa.

Básicamente ésta investigación no busca conclusiones concretas, sino más bien describir un fenómeno, por ello la metodología se basa en la observación, el análisis y la creación de estrategias, alrededor de la comunicación de una entidad pública, frente al tema de seguridad ciudadana y la percepción de ésta a través de las redes sociales.

Los resultados de la observación dejan ver las más grandes falencias frente al tema de percepción ciudadana en cuanto a seguridad se refiere, además de comprender que las redes sociales no aplican en esta oportunidad para ser el canal directo entre un gobernante, sus programas y la ciudadanía; existen dificultades para enfocar los procesos de comunicación a la sociedad en general.

En la encuesta más reciente de Medellín Cómovamos, realizada en octubre de 2013, se refleja de manera cuantitativa la desfavorabilidad en el tema de seguridad ciudadana y como ha decaído la percepción de seguridad en los paisas, visión que se complementa con las opiniones dadas por los usuarios virtuales de las cuentas oficiales de la Alcaldía de Medellín, quienes reflejan día tras día su insatisfacción en el tema de seguridad.

Por ello, lo que esta investigación propone, es que el trabajo de redes sociales debe de ir en este caso, acompañado por estrategias direccionadas a informar a la comunidad directamente, tácticas de información, campañas lúdicas, volantes que lleguen hasta su

barrio, su casa, incluso que permee la familia; los procesos de información no sólo pueden terminar en lo que los medios de comunicación publiquen día a día, la labor debe de ir por obligación focalizada hacia la comunidad.

Objetivos

Objetivo general

Generar estrategias comunicacionales y periodísticas para el equipo de la Subsecretaría de Divulgación y Prensa de la Alcaldía de Medellín.

Objetivos específicos

- Recopilar la información de los distintos medios de comunicación que realizaron cubrimiento de los momentos más coyunturales en el tema de seguridad en la ciudad de Medellín.
- Analizar el impacto que generan en la comunidad el tema de seguridad ciudadana a través de medios como Twitter, Facebook y noticias virtuales.
- Elaborar un informe analítico sobre la percepción que tiene la comunidad en el asunto de seguridad ciudadana, en el último trimestre del año 2013 (octubre a diciembre).

Justificación

Impacto científico y tecnológico

Todo profesional y empresa dedicada a labores de Comunicación y Relaciones Públicas, sabe que el principal objetivo de su actividad se centra en conquistar y conseguir la simpatía de las audiencias con las que determinado negocio u organización debe de estar vinculado; donde lo más importante es que esa audiencia perciba de forma positiva a la empresa, sus productos y servicios, e incluso a sus líderes.

En este caso sería la imagen del alcalde de Medellín, Aníbal Gaviria Correa y no sólo él sino toda la administración Municipal debe estar atenta a la información enviada y las consecuencias en la opinión que ésta tenga en la comunidad, como una relación de causa y efecto que debe ser tratada estratégicamente. De igual manera también es necesario crear un control desde la misma institución (Alcaldía de Medellín) para evaluar la gestión realizada.

Esta es una labor que se realiza, sobre todo, a través de los medios de comunicación, que sirven como canales para la difusión de los mensajes que una organización quiere dar a conocer acerca de ella misma y/o de sus productos y servicios; en este caso hablamos de proyectos, hitos (programas bandera del Alcalde), proyectos, inauguraciones e incluso momentos de crisis.

Es importante señalar que el monitoreo de medios deja también al descubierto los errores en estrategias de comunicación, periodísticas y de relaciones públicas, pero al mismo tiempo puede mostrar el camino a seguir con el fin de mejorar la situación.

El significado que tiene hoy por hoy el monitoreo de medios para la Alcaldía de Medellín, es simplemente una técnica que sirve para generar alertas a nivel interno del

equipo de la Subsecretaría de Divulgación y Prensa sobre temas de día a día, más no tiene como función, ser la herramienta que ayude a generar mejores contenidos comunicacionales y periodísticos para lograr un mejor impacto tanto en los medios como en la comunidad.

Impacto social y económico

Este proceso, que inicia con el pronunciamiento de mensajes “clave” acerca de la Alcaldía de Medellín no finaliza aquí, ya que requiere ser evaluado para conocer su efectividad y su alcance, así como los nuevos pasos a seguir para la continuidad del trabajo.

En este proceso, el Monitoreo de Medios, y más específicamente, el Monitoreo de Noticias, se inserta como una herramienta útil para la medición y evaluación cuantitativa y cualitativa del trabajo de Relaciones Públicas, el cual se ve “materializado” en cierta cantidad de publicaciones y espacios de tiempo destinados en medios de comunicación.

La Alcaldía de Medellín, debe manejar el monitoreo de medios con un factor diferenciador a cualquier organización y más si el impacto será positivo en el emisor, ya que todos sus proyectos van guiados al servicio de la gente y es ésta misma en la que debe recaer el monitoreo de medios, en su opinión y su percepción acerca de los proyectos que la administración genere, pues de poco sirve ahorrar millones de pesos a través del free press de los medios de comunicación si el ejercicio desarrollado por la Alcaldía de Medellín no es bien visto por sus habitantes.

Se podría decir que el Monitoreo de Noticias es una herramienta para el análisis más cuantitativo que cualitativo, el cual permite conocer la forma en que los medios de comunicación, manejan la información acerca de cierto tema, actor o acontecimiento, pero teniendo en cuenta el efecto de los mensajes en la comunidad que debe ser el verdadero

emisor, aún más cuando ninguna Alcaldía Municipal desarrolla una medición continua del impacto generado en la opinión pública.

El monitoreo de medios, es aún un tema muy nuevo en la Administración del Municipio de Medellín, hasta el día de hoy solo dos administraciones han requerido el uso del monitoreo de medios a través de empresas privadas y ninguna de ellas ha logrado sacar el verdadero provecho de una herramienta tan importante como lo es el rastreo de noticias, el cual puede llegar a generar procesos comunicacionales y periodísticos bastante interesantes.

Y por qué hacerlo con el tema de seguridad, la percepción de la seguridad tanto en la ciudad como en el barrio es uno de los aspectos clave para entender la importancia de consultar a la ciudadanía sobre diversos asuntos que afectan a la ciudadanía.

La seguridad ciudadana ha estado entre los primeros lugares en las demandas ciudadanas al gobierno local como uno de los asuntos a los que ésta debería de prestarle más atención; en el Plan de Desarrollo 2012-2015, están los 28 hitos de la Administración del Alcalde de Medellín, es decir, allí están contenidos los proyectos y programas que se ejecutarán, entre los que se encuentran las Unidades de Vida Articulada, el Programa Adrenalina, el Tranvía de Ayacucho, el Parque Vial del Río y también está incluido como un hito primordial para la actual Administración el hito, Medellín: Más segura y más vida.

Con ello se busca fortalecer la seguridad mediante la definición, direccionamiento y evaluación de la estrategia de seguridad. De la experiencia vivida durante estos 6 meses (agosto 2013 a enero 2014), pude observar que la ciudadanía siempre tendrá nuevas necesidades en cuanto a seguridad, este trabajo muestra los momentos más coyunturales y en muchas ocasiones la percepción ciudadana no es la mejor aun cuando el trabajo realizado por la Policía y la Alcaldía de Medellín, ha tratado de ser el más impecable.

Marco teórico

La información al igual que la sociedad se ha ido transformando a lo largo de la historia, esta razón obedece a que las necesidades de las personas no son las mismas que hace algunos años, hoy por hoy esta juega un papel fundamental en la humanidad. Según Hannertore B. Rader. (2001) “Facilitar la información no es suficiente, hay que hacerla útil”.

Ahora el acceso a la información para muchos de nosotros está a un click de distancia, podemos obtener información casi de cualquier tipo y de la categoría que deseemos, incluso hoy las personas logran hacer denuncias sociales a través de las redes sociales, convocar a manifestaciones y lograr cosas tan trascendentales como revocar gobiernos.

La ciudadanía contemporánea está sostenida en un sistema de relaciones y valores compartidos que se organiza alrededor de intereses y valores, inmersa en una construcción de instituciones públicas como privadas que suministran información y forman la agenda pública, agenda setting y la agenda de gobierno.

Tanto la comunicación pública como privada tienen responsabilidad social, son promovidas por cambios sociales y son manifestación de su dinámica propia, están sometidas al juicio, la presión y recompensa. La administración pública se inscribe en lo que es la sociedad, hacia dónde se dirige, que medios requiere para conseguir su desarrollo y bienestar, se puede resumir en que no responde a sí misma, sino a lo que es y aspira la sociedad.

En la relación entre una empresa o entidad pública y la opinión pública los medios juegan un papel preponderante: son los puntales básicos a través de los cuales la organización busca que la comunidad adquiera una opinión favorable sobre las acciones y

en relación con los objetivos que persigue. Los medios masivos influyen notoriamente en la formación de la opinión pública, lo que implica que el objetivo comunicativo de una entidad pública sea alcanzar una opinión pública favorable en los medios para que a través de ellos esa buena imagen se refleje en el público. Para ello, es necesaria una relación constante y transparente con los periodistas. Se trata entonces de una estrategia de relaciones públicas que debe tener duración en el tiempo.

Esta relación está basada en intereses que poseen cada una de las partes que aunque no exista un pacto firmado por ninguno de ellos se estrecha y lleva a cabo con el pasar del tiempo, el motivo de esto es el trueque en el que la empresa o entidad pública recibe visibilidad y el medio el derecho a la información.

Stella Martini (2000), en su libro *Periodismo, noticia y noticiabilidad* define la noticia como: “la construcción periodística de un acontecimiento cuya novedad, imprevisibilidad y efectos futuros sobre la sociedad lo ubican públicamente para su reconocimiento” en este libro se brinda otra definición oportuna “Imagen del presente social”. La noticia es algo que surge al interior de las instituciones y esta traspasa el nivel interno y se convierte en un hecho generador de opinión pública.

Las noticias son el común denominador en la Alcaldía, dentro de ella siempre habrá algo que sea necesario contar hacia los medios, pero depende de la importancia, proximidad y el interés social de la misma para ser contada.

Hoy en día las organizaciones tanto públicas como privadas no solo deben suministrar información a los medios masivos de comunicación sino que también se convierten en generadores de opinión pública, un ejemplo de esto es la Alcaldía de Medellín, en la cual dicha tarea se lleva a cabo por parte de la Secretaría de Comunicaciones, a través de la Secretaría de Divulgación y Prensa, quienes son los

encargados de realizar este proceso por medio de boletines de prensa, los cuales se entregan a todo tipo de medios tanto locales como nacionales.

Diego Alonso Sánchez y John Jaime Osorio (2007) describen al boletín de prensa como:

No es otra cosa que una noticia breve redactada de manera completa coherente, emanada de una organización empresarial como fuente, dirigida a los medios masivos como públicos externos de la organización, y que pretende dar a conocer una o varias informaciones sobre la empresa, buscando una opinión pública favorable de ella entre la comunidad, al tiempo que refuerza la imagen de marca y la identidad corporativa.

El Boletín de Prensa representa para la Subsecretaría de Divulgación y Prensa de la Alcaldía su principal herramienta, y alrededor de este se centran todos los esfuerzos ya que a través de ellos se cuentan todas las noticias que son trascendentales para los habitantes de la ciudad de Medellín.

La Intención es conseguir que el boletín de prensa tenga incidencia positiva en los medios, y a través de ellos, en la opinión pública en general. Tal como lo explica Pau Aragonés, en este mismo libro: “el principal resultado de la acción de los medios de comunicación es la creación y la orientación de la opinión pública (p. 46).

Se entiende como opinión pública las ideas compartidas por un grupo amplio de personas en torno a problemas generales o de actualidad derivadas de la información que reciben de diferentes actores, esta información muchas veces converge en la esfera pública espacio donde se encuentran las distintas voces de la sociedad.

Otra de las herramientas para generar opinión pública es el free press considerado como la herramienta más efectiva y económica de divulgación, en que la información emitida por una entidad es transformada en un hecho noticioso para ser publicada en los

medios, el motivo por el cual se realiza el free press es el de evitar el pago directo de una publicación además de generar credibilidad en la audiencia, evitando muchas veces la mención directa de la marca.

La medición del Free Press se realiza a través del monitoreo de medios, que permite hacer un rastreo y seguimiento a los hechos noticiosos de la administración municipal. El servicio de monitoreo de medios de comunicación, se realiza generalmente a través de empresas privadas que proveen estos servicios a otras empresas, agencias gubernamentales, organizaciones e individuos, que en base a una suscripción diaria, semanal o mensual, reciben copia de lo registrado, recortado y archivado en el período contratado – conocido en el mercado comúnmente como Clipping - informes de observación, análisis de contenidos.

El monitoreo de medios aun es un tema muy nuevo en la Alcaldía de Medellín, hasta ahora solo lo han solicitado dos periodos administrativos, el de Sergio Fajardo y el actual, el de Aníbal Gaviria, pues es la figura del Alcalde la única autorizada para solicitarlo.

El encargado de administrar la información del monitoreo de medios, es la Secretaría de Comunicaciones, la cual apenas se estableció como Secretaría gracias al proceso de modernización, hito en la administración actual, antes comunicaciones era tan solo una dependencia que llegó a depender en distintos momentos del Despacho del Alcalde, la Secretaría Privado e incluso de la Secretaría General, pero lleva un poco más de un año establecida y cuenta con alrededor de 50 empleados.

La Administración del actual alcalde de Medellín, Aníbal Gaviria Correa, dura hasta el 2015, periodo en el cual se espera lograr avanzar en los 28 hitos que se propuso al inicio del 2012, entro los que se encuentran el Tranvía de Ayacucho, el Parque del Río, la

recuperación integral del Centro de Medellín, los programas Buen Comienzo y Adrenalina y por su puesto el tema de seguridad ciudadana.

Este proyecto va direccionado a analizar el monitoreo de medios de un hito tan trascendental para cualquier administración como lo es el tema de seguridad ciudadana, el cual cada día genera noticias tanto positivas como negativas.

La percepción de la seguridad tanto en la ciudad como en el barrio es uno de los aspectos clave para entender la importancia de consultar a la ciudadanía sobre diversos asuntos que afectan su calidad de vida. La seguridad ciudadana ha estado entre los primeros lugares en las demandas ciudadanas al gobierno local como uno de los asuntos a los que ésta debería prestarle más atención. Adicionalmente, para aquellos quienes manifiestan estar menos satisfechos con Medellín como un lugar para vivir argumentan principalmente la violencia y la inseguridad como factores adversos. En 2013 la percepción de seguridad en la ciudad sufrió un leve deterioro, que se manifestó en un aumento en el porcentaje de personas que dijeron sentirse entre inseguras y muy inseguras pasando del 14% en 2012 al 19% en 2013; por su parte, se redujo el porcentaje de personas que dijeron sentirse entre seguras y muy seguras pasando del 54% al 44%, dando como resultado una calificación promedio de 3,4/5,0 en 2013 frente a 3,5/5,0 en 2012. (Cifras de la encuesta Medellín Cómo vamos, realizada en noviembre de 2013).

La percepción de las personas no sólo puede ser medida a través de encuestas y sondeos a través del papel, el internet y en especial las redes sociales nos han brindado esa inmediatez que hoy nos facilita tantas labores. Las redes sociales han irrumpido en la vida de millones de personas sin importar su edad, sexo, condición social, religión o preferencia política.

Luis Castro (2007), las define como: “Las redes sociales en Internet son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común. Funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar gente que se conoce o que desea conocerse, y que les permite centralizar recursos, como fotos y vídeos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los usuarios mismos.”

Las redes sociales para la Secretaría de Comunicaciones, representan el canal por el cual pueden hacer llegar a más usuarios el mensaje de los proyectos, procesos y eventos que se llevan a cabo en la Administración Municipal, las redes sociales que desde allí se manejan son Facebook, Twitter, Youtube y Flickr, a parte de la página oficial de la Alcaldía de Medellín.

Definiciones

Facebook es una red social creada por Mark Zuckerberg en la universidad de Harvard con la intención de facilitar las comunicaciones y el intercambio de contenidos entre los estudiantes. Con el tiempo, el servicio se extendió hasta estar disponible para cualquier usuario de Internet.

El funcionamiento de Facebook es similar al de cualquier otra red social. Los usuarios se registran y publican información en su perfil (una página web personal dentro de Facebook). Allí pueden subir textos, videos, fotografías y cualquier otro tipo de archivo digital. El usuario tiene la posibilidad de compartir dichos contenidos con cualquier otro usuario o sólo con aquellos que forman parte de su red de contactos o amigos.

Twitter, un término inglés que puede traducirse como “gorjear” o “trinar”, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.

Twitter, es de las más usadas por el equipo de redes sociales de la Secretaría de Comunicaciones, este equipo está conformado por un equipo de 4 personas las cuales alimentan los canales ya mencionados, con fotos, frases oficiales, videos y todo aquello que logre hacer conocer al usuario que está pasando en tiempo real.

Flickr es un sitio web de almacenamiento de fotos y videos. Además, provee servicios web y una plataforma de comunidades en línea. Es un sitio muy popular por permitir compartir fotografías de una manera organizada. Millones de personas en el mundo lo utilizan, especialmente los usuarios de blogs ya que sirve como depósito fotográfico desde donde se pueden incrustar las imágenes en la bitácora o sitio web. Otras atracciones son la posibilidad de etiquetar las fotos y la publicación de las mejores fotos de cada semana.

Teoría de los usos y las gratificaciones, consolidó en la década de los 60, gracias a la aportación de diversos autores como Elihu Katz, Jay G. Blumler y Michael Gurevitch. Sus orígenes se remontan al comienzo de la investigación empírica sobre las comunicaciones de masas. La cual según ésta teoría no es pasiva, la masa es quien define en alguna medida el contenido que desea encontrar con el fin de gratificar o satisfacer alguna necesidad, motivo por el cual supone que los medios de comunicación compiten con otro tipo de fuentes de contenido para alcanzar la gratificación de la audiencia.

Metodología

En la Subsecretaría de Divulgación y Prensa, la herramienta más importante es el Boletín de Prensa, alrededor de ella se maneja todo el asunto informativo desde el interior de la Alcaldía hacia el exterior de la misma, la gestión realizada por la Secretaría de Comunicaciones se mide en términos cuantificables a través del informe que realiza una empresa privada (Prensnet), el cual a través de un monitoreo de medios, evalúa los procesos de cada Vicealcaldía y Secretaría en términos comunicativos.

Dada la función social que tiene la Secretaría de Comunicaciones, la metodología que se utilizará será la observación, el análisis y la creación de estrategias para obtener información sobre el mensaje puntual que debe ser entregado a las personas en el tema de seguridad ciudadana.

Además se realizará una entrevista con Paula Andrea Gómez Saldarriaga, quien pertenece a la Secretaría de Comunicaciones, y también es quien desde hace 1 año se encarga de realizar junto con otros tres compañeros las publicaciones en las redes sociales de los distintos eventos que se pueden llevar a cabo en un día. Con esto se busca darle un soporte más al trabajo y demostrar que el monitoreo de medios también debe ir direccionado al tema cualitativo y de la percepción del ciudadano a los proyectos que realiza la administración local.

Con esta investigación de carácter exploratoria se busca hacer una primera aproximación, detectar variables, relaciones en las cuales se da el fenómeno o la problemática que se está estudiando, la verdad es que este trabajo no brindará conclusiones concretas, pero quizás si ayude a definir mejor la problemática, en definitiva se busca

proporcionar información necesaria para aproximarse al fenómeno con mayor conocimiento.

Resultados

En los últimos años el poder de las redes sociales y de internet como canal de comunicación ha establecido un cambio radical en la forma en la que los personajes políticos comunican sus mensajes e interactúan con sus seguidores.

En las elecciones de los últimos años han sido cada vez más los políticos y los partidos que han “desembarcado” en el mundo de las redes sociales, bajo mi punto de vista cada vez mejor, pero les sigue faltando ese “algo”. Deben aprovechar lo que ofrecen las redes sociales que no tienen el resto de canales de comunicación habituales.

Por lo general se limitan a utilizar los canales como simples distribuidores de ‘slogans’, lo cual no está del todo mal, pero sigue faltando que vean las redes sociales como lo que son, un canal de comunicación, y no una mera forma de aumentar el número de seguidores.

Aunque hay que reconocer que la utilización de estas herramientas para hablar de política a veces puede resultar complicado, existen infinidad de posibilidades para establecer un contacto y poder conversar. Se necesita involucrar a los usuarios, no solo pedir su voto o aumentar la popularidad.

No es lo mismo tener seguidores que generar conversación. Según un interesante estudio realizado por Javier Beroiz y Xavier Peytibi, consultores de comunicación política, sobre el engagement en Facebook de los candidatos a las generales del 20N, los nuevos partidos suelen tener mayor nivel de participación de los usuarios que los grandes partidos, pese a que estos en algunos casos tienen más seguidores.

Lo importante es que aunque tengan pocos seguidores, éstos participen. Y ojala se logre que lo hagan en positivo.

Creo que en muchos casos a los personajes políticos se les olvida conversar con sus seguidores. Debemos recordar continuamente que son canales bidireccionales, nuestras estrategias deben estar enfocadas por un lado a esa conversación y por otro a recoger el feedback de los usuarios que interactúen con nosotros. No solo sirve para movilizar a nuestras bases.

Y por último pero no menos importante como se suele decir, conseguir ser creíble, ganarse la confianza de los seguidores, esto, que puede parecer sencillo, no lo es, es de las cosas más difíciles.

Cifras importantes

Junto con el equipo de redes sociales, nos dimos a la tarea de realizar un monitoreo de redes sociales en el ciertos periodos de tiempo y estas fueron las cifras más destacadas de la actividad.

- @anibalgaviria 76.319 seguidores (por cada tweet, tiene entre 1 y 3 comentarios, en su mayoría son negativos) Total Tweets 3.663
- @AlcaldiadeMed 66.046 seguidores Total Tweets 53.617
- @SeguridadMed 5.971 seguidores (se encuentran todo tipo de cosas, desde comentarios positivos, hasta cuestionamientos fuertes, preguntas, sugerencias, es de las más activas y de las que más feedback refleja) Total Tweets 5.914
- @lufesuve 632 seguidores (Vicealcalde de Gobernabilidad, Seguridad) Total Tweets 2.560

La seguridad ciudadana desde años atrás se encuentra como uno de los principales pilares de los gobernantes en sus agendas de gobierno y como una de las principales demandas de los ciudadanos

Se tuvo en cuenta para el análisis la encuesta practicada por Ipsos Napoleón Franco, financiada por: Medellín Cómo Vamos, el tipo de muestra que se maneja fue un muestreo estratificado a partir de la información del último censo de población y vivienda de 2005, el grupo objetivo fueron hombres y mujeres mayores de edad, de todos los estratos.

Medellín Cómo Vamos es un programa privado que tiene el propósito de evaluar los cambios en la calidad de vida de la ciudad. Para lograr este objetivo, entre otros, el programa estudia el impacto del Plan de Desarrollo Municipal en las áreas determinantes del bienestar, a través de un conjunto de indicadores de resultado. La información técnica se discute con expertos de la academia, el sector público y el sector privado con el fin de identificar los temas prioritarios para la ciudad. Al mismo tiempo, se tiene en cuenta la opinión ciudadana por medio de una encuesta de percepción que comenzó en 2006 y se realiza cada año.

Luego de analizar los datos más destacados en la encuesta, se logró hacer un aparte de las cifras más significativas en el tema de seguridad en la ciudad de Medellín, se pudo observar como la percepción en el 2013 en el tema de seguridad ciudadana se deterioró,

- Con un notable aumento de las personas que dijeron sentirse entre inseguras y muy inseguras del 14% en el 2012 al 19% en el 2013
- En Medellín como en otras ciudades se confirmó la percepción de inseguridad entre los habitantes de la zona centro- occidental

- Se identificaron como los tres principales problemas de inseguridad: el tráfico de drogas, la presencia de pandillas y el atraco callejero; epidemias de la delincuencia que permean a la sociedad de hoy.
- También se pudo observar como la ciudadanía defiende las instituciones al considerar que las mejores opciones para generar mayor seguridad se encuentran en: mayor número de policías (24%), mayor capacidad de reacción de la policial (15%) y un CAI en el barrio (13%)
- Otro dato por resaltar es que la capacidad de denuncia se redujo pasando del 49% al 33%
- Un cambio importante que se observó en el 2013 fue que cambió la percepción del problema más mencionado, en este año se mencionó como la primer causal de inseguridad el tráfico de drogas hecho que no ocurría desde el 2010 a excepción de la zona Nor- occidental donde la presencia de pandillas se ha considerado como el principal problema.
- Los principales delitos que se presentaron en el año anterior fueron en primer lugar el atraco, seguido por el robo de residencias y en tercer lugar el robo de carros
- El 67% de las víctimas de algún delito que no denunciaron argumentan desconfianza en las autoridades, en la zona Centro- occidental argumentaron el miedo a represalias después de una denuncia. Los principales argumentos encontrados fueron que los delitos quedan impunes, que la policía no actúa cuando se le necesita. Lo anterior expresa un retroceso alarmante en la situación de seguridad de la ciudad

Una guerra de más de medio siglo puede ser explicada desde este argumento más delitos menos denuncia lo que nos encierra en un círculo vertiginoso de violencia que aumenta la impunidad y la inseguridad

Cabe rescatar que quienes resaltan la contribución de la justicia para reducir la criminalidad en la ciudad manifestaron como principales razones el trabajo conjunto de las autoridades para disminuir la violencia

Todos los datos anteriores fueron sacados de la encuesta Medellín Cómo vamos, del año 2013, donde de manera cuantitativa se comprende el pensar de la comunidad, sus exigencias y su rechazo al tema de inseguridad en toda la ciudad de Medellín.

La idea de este análisis es lograr conocer un poco mejor el papel que juegan las redes sociales, en los asuntos políticos, específicamente en las exigencias de seguridad a los mandatarios, donde Twitter, Facebook y los comentarios en los medios digitales se convierten en los canales más directos para expresar su descontento o su aceptación.

Para ello me di a la tarea de observar cuales fueron las noticias de seguridad que más interés suscitaba en las personas, para luego recopilar los comentarios que ellos mismo hacían.

\$149.443.481.518 es la cifra obtenida desde marzo de 2012 hasta diciembre de 2013, en cuanto a free press se refiere, es una gran cantidad de dinero que refleja la buena gestión en el proceso de comunicación que se lleva a cabo en la Alcaldía de Medellín, pero dicha cantidad no respalda de manera cualitativa de cómo asimiló la comunidad las noticias publicadas por los medios en esa cantidad de tiempo.

Entrevista

Paula Andrea Gómez Saldarriaga, es una joven de 27 años que trabaja desde hace un año como una de las Community Manager que trabajan en la Secretaría de Comunicaciones de la Alcaldía de Medellín en el manejo de las redes sociales, tema que aún es muy nuevo en la Administración, ella es Comunicadora Social, egresada de la Universidad Pontificia Bolivariana, ha realizado diversos estudios en comunicación digital.

Objetivo

Conocer mejor el uso de las redes sociales en la comunicación externa de la Alcaldía de Medellín, entender su importancia, los temas que más tráfico y opinión generan.

¿Qué importancia tienes las redes sociales para la comunicación de la Alcaldía de Medellín?

Con las redes sociales lo que se busca principalmente es tener un contacto directo con los ciudadanos, donde ellos pueden denunciar, opinar, pueden decir realmente lo que ellos deseen ya que las redes son para eso, para la libre expresión.

Lo que se busca es tener un contacto, lo que hacemos generar una conversación directa con el ciudadano, darle respuesta a ciertas inquietudes e informarlos del día a día al interior de la Alcaldía, de los eventos de las distintas Secretarías, de asuntos en el tema de seguridad y eventos de ciudad.

¿Cuáles son los 3 temas, que más tráfico genera en las redes sociales de la administración?

Primero seguridad, segundo movilidad y por último el tema de mayor importancia de la semana, ya sea salud, educación, un concierto, un premio que recibió la ciudad.

¿Cómo se articula el tema de las redes sociales, con todas aquellas noticias que suceden al interior de la alcaldía y deben de ser contadas no sólo a los medios sino también a la comunidad?

Se cubren esos temas de día a día, publicamos casi en tiempo real ese cubrimiento según las características que la red nos permita, ya sea video, foto, texto y a medida que este avanza y se van generando opiniones, vamos respondiendo a las mismas con más contenido.

¿Cuáles son las redes sociales que se utilizan para publicar la información y cuál de ellas es la que más aceptación ha tenido en la comunidad digital?

Twitter, Facebook, Flickr, Youtube, Instagram y la que más aceptación genera opinión en los usuarios es Twitter.

¿Cómo se maneja el asunto de las críticas, a través de las redes sociales?

Si, se da respuesta a los comentarios, lo que pasa es que cuando los comentarios son groseros, no preguntan ni aportan nada, obviamente no se responde absolutamente nada, pero si el usuario tiene una pregunta, una denuncia, un comentario con argumentos, para a una lista de personas que deben ser informadas, esa es una de las labores que acá se realiza en el equipo de redes sociales. Se trata de eso de ser también un canal directo para realizar ciertos procesos, que el usuario no logrado; tema puntual, las denuncias.

Monitoreo de Medios

Ilustración 1 Logo de El Colombiano



Ilustración 2 Logo El Tiempo.com



Ilustración 3 Logo Telemedellín



Ilustración 4 Caracol Radio



Ilustración 5 Asesinatos de mujeres_ el tiempo

Salle

Comentario realizado el 7/23/2013 11:53:13 AM

Para disimular su poca eficiencia y eficacia, se valen de estadísticas chimbos que a nadie interesa. Que los muertos no son tanto como hace un año ya, esto a quién interesa. Estamos ante unos hechos reales, que sean más o menos no los exime de su inoperancia ni quiere decir que estén implementando o atacando estos males con alguna política seria. Dejen de seguir escudando su ineficacia y desdén y actúen. Creen que a punta de conciertos van a mejorar la seguridad?

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) + (1 votos) - [Votar en contra](#) - (0 votos)

Ilustración 6 Declaraciones del Concejal Campuzano _ el colombiano

alejo_bedoya

Comentario realizado el 1/2/2014 9:17:21 PM

Excelente Concejal, lo felicito por atreverse a decir los que los arrodillados no son capaces. Se hace necesario una limpieza social porque sino esta ciudad y país va a ser cada vez más invivible. Ya como a justicia no sirve para nada, solo para vivir ahogados en la impunidad, urgen soluciones a este carma de la sociedad.

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) + (1 votos) - [Votar en contra](#) - (0 votos)

jesus.cardona

Comentario realizado el 1/2/2014 10:18:26 PM

Como critican este concejal y lo que esta expresa es la impotencia de nosotros los ciudadanos para defendernos de los ampones, interpreto de Él es la impotencia de nuestros gobernantes para hacer leyes eficaces y peor aun nuestro sistema educativo que está fallando desde la formación en valores de la casa. Así que quienes tildan el concejal de terrorista o extremista ojalá nuca los atraquen o les lesionen un familiar por que estoy seguro que llegarán a pensar aún peor.

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) + (1 votos) - [Votar en contra](#) - (0 votos)

negro134

Comentario realizado el 1/2/2014 9:46:08 PM


asi de sencillo es....un maton no va a cambiar es dificil de 10 cambia 1. los otros 9, delos de piso asi es como se arregla estoporquelos jueces no sirven pa nada

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) + (0 votos) - [Votar en contra](#) - (1 votos)

Ilustración 7 Declaraciones del Concejal Campuzano _ caracol radio

3 **Para grandes males, grandes remedios** | [hace 1 semanas](#)

Pues ese consejal tiene toda la razon no hay otra alternativa o esperamos a que nos acribillen bandidamente en la calle y se metan las onjes y los derechos humanos a protestar. esa gente no tuvo padres entonces a perro callejero no le falta garrote.

 Responder

2 **Carlos** | [hace 2 semanas](#)

Me parece que el concejal tiene razon pena de muerte, muy sencillo asi ellos piensan dos veces antes de disparas, algunos colombianos usan la violencia como forma de vivir y ganarse el sustento digo el guaro y perico. pena de muerte ya! hay sed de justicia

 Responder

Ilustración 8 cierre del estadio_ caracol radio

1 Que pena nuestro país | hace 7 semanas

Hasta donde estamos llegando por la inoperancia de las leyes en Colombia, ahora los equipos de fútbol que vayan a jugar en cualquier parte tienen que tener 300 policías para cuidarlos y no atenten contra ellos. Me pregunto por qué a estos bandidos terroristas los cogen y en vez de soltarlos envíalos para la cárcel, pero también si dañan algo cobraselos 50 veces su valor haber si aprenden. En Colombia se terminó la hora de mano de seda contra estos vándalos. Carcel y botar las llaves. Eso de que dialogar y pobrecitos ya terminó. Como es que a nosotros que nos gusta el fútbol ya por miedo a que nos apuñalen no podamos salir ni ir al estadio. Este país que tiene tanta violencia por los terroristas y la delincuencia se suma a estos estos bandidos mal llamados hinchas la fuerza pública tiene que cuidarlos.

 Responder

Ilustración 9 cierre del estadio _ el tiempo

1 DavidP

Lunes 18 de noviembre de 2013 11:45 a.m.

Estoy de acuerdo con la decisión si es tomada, no entiendo porque Medellín es la única ciudad de Colombia que en los partidos de instancias definitivas le cierra puertas a la hinchada visitante, acaso se consideran tan violentos y tan incivilizados que no son capaces de compartir otras culturas, o se debe a su ego regionalista que lo único que le falta es un nazipues para fundar una república independiente.

 Responder a este comentario  (1 votos)  (0 votos)  Reportar Abuso

Ilustración 10 cierre del estadio_ el colombiano

kalimax

Comentario realizado el 11/19/2013 9:46:04 PM

/ eso q somos la ciudad mas innovadora del mundo. esos, hinchas de tres pesos son el resultado de los comentarios periodísticos, q sin imaginar lo mal q hacen, comentan dándole razón a los hinchas para q critiquen y ellos rajando de los jugadores

Vote por este comentario: [Votar a favor](#)  (1 votos) - [Votar en contra](#)  (0 votos)

Ilustración 11 cifras de homicidios_ el colombiano

CMG

Comentario realizado el 12/3/2013 9:01:29 PM

Estamos fallando en algo... es claro que la sociedad percibe menos seguridad en la ciudad... los enfrentamientos entre los combos se redujeron... pero se ha reducido la delincuencia?... se han reducido las extorsiones, el fleteo, los robos?... estamos seguros que no... bien por la supuesta reducción de muertes, pero nuestro problema no es de controlar con policía porque llegó diciembre o porque se aproxima año electoral y hay que mostrar gestión.... el problema es de fondo y se debe educar a la sociedad... con una sociedad educada será más fácil eliminar la violencia de nuestra vida cotidiana.... eso sí, de la mano fuerte en seguridad...

Ilustración 12 cifras de homicidios_ el tiempo

1 **ikaro03**

Domingo 5 de enero de 2014 07:04 p.m.

Que le pregunten al alcalde las conclusiones del congreso de sicarios y criminales que se repartieron a Medellín en el municipio de San Jerónimo, todo el mundo sabe que en el área Metropolitana de Medellín no manda la institucionalidad, mandan los traquetos y matones.

[Responder a este comentario](#) [\(1 votos\)](#) [\(0 votos\)](#) [Reportar Abuso](#)

Ilustración 13 cuadrantes_ el colombiano

EL LECTOR

Comentario realizado el 8/27/2013 11:38:10 PM

Otra que se le apunta al alcalde Anibal. Pero de que sirve que un policia arreste a estos descarriados, si no se judicialisa como debe ser? si tenemos asinamientos en las carceles? si a un ladrón lo sueltan a los 3 días? hay que fortalecer la justicia con penas diferentes y mayores. Esto es una tarea para nuestros gobernantes, y es un llamado URGENTE....SOS

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (0 votos) - [Votar en contra](#) (0 votos)

Ilustración 14 jornada 24 _ el colombiano

CANCAN

Comentario realizado el 10/3/2013 8:43:55 PM

Que desgracia de país, que infierno de ciudad, mientras en otros países, con ciudades mas grandes, un asesinato es una cosa de otro mundo, y totalmente repudiable; Aquí es una novedad, una noticia el que no hallan muertos asesinados por manos de tantos sicarios y atracadores, QUE TRISTEZA, pero que esperar de una ciudad donde muchas personas no saben ni como se llama el alcalde.

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (0 votos) - [Votar en contra](#) (0 votos)

Herrex77

Comentario realizado el 10/3/2013 10:19:51 AM

Es decir entonces que ya que se terminaron las 24 horas, los bandidos pueden salir a delinquir y dañar a los demás de nuevo? ... Que locura! ... Señores ALCALDE y GOBERNADOR ... en vez de crear estas campañas TAN MEDIOCREs para sumarlas a sus ESTADISTICAS FICTICIAS, preocupense mejor en mejorar el TEMA DE SEGURIDAD pero para TODO EL AÑO ... crear estrategias y MANO DURA a este problema que cada día toma mas fuerza y ventaja.

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (3 votos) - [Votar en contra](#) (0 votos)

Ilustración 15 jornada 24_ caracol radio

1 **Paisita** | hace 14 semanas

Jajajaja. soy paisa y vivo en mi medellin amada y no se el alcalde de donde saco esos datos. jaja. cree que somos guevones. que enreden a los extranjeros pero a nosotros no.

[Responder](#)

Ilustración 16 limpieza social en Medellín _ caracol radio



Andrea Rpo Marín · Medellín

Es el descuido de las autoridades para con la ciudad que hace que los ciudadanos nos cansemos y se tome justicia por manos propias, la policía debería centrar su atención en los ladrones, fleteros y sicarios, no hacer caso omiso a las denuncias interpuestas y no en "tratar de establecer el origen y la autoría del panfleto"

Responder · Me gusta · Seguir esta publicación · Hace 8 horas



Daniel Gonzalez Toro · Seguir

Bueno si les parece tan indignante por que mejor no prestan su atencion en los sicarios , ladrones y fleteros para que la gente no tome justicia por propias manos, por Dios estan descuidando la seguridad de medellin como quieren que uno no se defienda, nos estan robando continuamente los ladrones aumentan y los resultados no se ven matan gente por un celular eso es lo verdaderamente grave aqui; llega mas rapido la entrega de una pizza que la misma policia, que le pasa a medellin que le pasa a sus gobernantes acaso no viven en la ciudad, no se dan cuenta de lo que esta sucediendo... QUEREMOS VIVIR TRANQUILOS, BASTA YA DE LA ANTIOQUIA MAS EDUCADA QUEREMOS UNA ANTIOQUIA SEGURA HABER SI POR FIN PODEMOS ESTUDIAR TRANQUILOS!!!

Responder · 7 · Me gusta · Seguir esta publicación · Hace 9 horas



Alonso Echavarría

Me parece bien, los apoyo limpieza social ya que el gobierno junto con la policia no desarrollan politicas para erradicar esto y se hacen el de la vista gorda o si no ven las denuncias que hacen en la pagina de facebook # denunciasciudadanasmedellin y se daran cuenta de la cantidad de casos sin solucionar por parte de la policia a tal punto de llegar que se hacen los de la vista gorda y respuestas absurdas asi que en un pais cuando no funciona la seguridad ni los cuadrantes por que aca solo nos dan cifras pero los resultados dicen otra cosa Viva la limpieza social!!

Responder · 2 · Me gusta · Seguir esta publicación · Hace 9 horas

Ilustración 17 medida del parrillero _ el colombiano

wilmarhenao

Comentario realizado el 1/8/2014 7:45:39 PM

pues la medida me párese que no sirve para nada solo para perjudicar las personas que realmente lo necesitamos debe ser que hay algún interés mas como por ejemplo las aseguradoras hay que mirar mas a fondo

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (+) (0 votos) - [Votar en contra](#) (-) (0 votos)

Ilustración 18 plan piloto_ caracol radio

1 Andres | hace 1 años

Me parece una iniciativa muy buena, para una ciudad como medellin que cada dia recibe mas turistas en busca de la ciudad de la eterna primavera.

[Responder](#)

1

Ilustración 19 plan piloto_ el colombiano

vicol

Comentario realizado el 9/24/2012 8:05:21 PM

Adelante....con el plan piloto, Dios quiera que de un buen resultado...la policia y los dirigentes necesitan la asistencia de los medellinences.....vamos con mucho positivismo a apoyar este plan....MEDELLIN TE QUIERO

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (1 votos) - [Votar en contra](#) (0 votos)

Ilustración 20 plan piloto_ teledellin

Danielito Peña Peláez

primero hay que cambiar a todos los policias del centro por que todos los bandidos actuan bajo las narises de ellos y ninguno dice o hace nada

Responder - 1 - Me gusta - Seguir publicación - 16 de septiembre de 2012 a la(s) 19:54

Ilustración 21 robo a ciclistas _ caracol radio

1 Stella uribe | hace 14 semanas

El deporte es salud, pero a este paso se convertirá en la muerte ante las formas macabras de los delincuentes para apropiarse de lo que nada les ha valido. y las autoridades que dicen y los cuadrantes para qué sirven. los delincuentes se están adueñando de las ciudades.

Responder

1

Ilustración 22 robo a ciclistas _ el colombiano

Mdesarrollo

Comentario realizado el 8/8/2013 5:17:09 PM

y dónde está el Alcalde? Qué planes de acción tiene al respecto? O será que está en Junta o Consejo para definir el plan de a qué nuevo evento deportivo aspirará Medellín para ser la sede o a qué artista traerá a la ciudad? Será? Seguro anda en esas ... porque en Medellín no hay quien gobierne ... y tantos ciudadanos indiferentes que ni se quejan ni reclaman por esta falta de gobernabilidad, como si a ellos no los afectaran los problemas públicos. Ahhh verdad, es que creen que viven en el país de las maravillas..... pobrecitos.....

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (1 votos) - [Votar en contra](#) (0 votos)

Ilustración 23 robo de carros_ el colombiano

Lndres

Comentario realizado el 10/24/2013 5:06:41 PM

estoy cansado de que por un carro menos que se roben respecto al año pasado las autoridades hagan fiesta, donde estan las administraciones publicas lo planes a largo plazo, poner metas cada año un 20% menos que el anterior y así llegar a que no se roben carros sino esto no tiene cadre, un carro menos que el año pasado yuuupi,, que viva la policia,, chachara puro pajaso mental

Vote por este comentario: [Votar a favor](#) (1 votos) - [Votar en contra](#) (0 votos)

Ilustración 24 robo de carros_ el mundo

Comentarios



DIEGO

2012/02/12 12:37:10 pm

La nueva administración debe recuperar la seguridad en la ciudad, seguridad que des afortunadamente se perdió en la administración anterior que solo se dedicó a aparecer en los medios pero que no hizo nada ni al interior de la alcaldía y menos en la ciudad!

Tabla de monitoreo para informes de prensa

La tabla de monitoreo para informes de prensa, se realiza según cierto periodo de tiempo con el fin de conocer de manera cuantitativa la gestión comunicacional, realizada por la Subsecretaría de Divulgación y Prensa

3. Prensa y divulgación

3.1 Boletines de prensa:

Boletines enviados: 53

Periodo del 18 al 24 de octubre de 2013/ Cantidad de boletines enviados por Vicealcaldía /Secretaría / Programa

Tabla 1 Monitoreo de medios

ViceAlcaldía	FR	%	Secretaría /Programa	FR	%
Apoyo			Comunicaciones		
			Hacienda		
Educación, cultura, recreación y deporte			Buen Comienzo		
			Cultura		
			Educación		
			Participación		
Descentralizados			EPM		
			ACI		
			Olímpicos		
			Área Metropolitana		
Hábitat, movilidad, infraestructura y sostenibilidad			Isvimed		
			Infraestructura		
			Medio Ambiente		
			Movilidad		
Despacho			Despacho	2	

			Primera Dama		
Salud, inclusión y familia			Inclusión Social		
			Juventud		
			Mujeres		
Gobernabilidad, seguridad y servicio a la ciudadanía			Gobierno		
			Seguridad		
CTI, Desarrollo Económico, Internacionalización y AP			Desarrollo Económico		
			Parque E		

3.2 Categoría Tema Agenda / Comunicados

			Temas Agenda	FR	%
			Caso Space	20	
			Subsidios de discapacidad	1	
			Altavoz	1	
			Medellín Solidaria	1	
			Otros	23	

Tipo	F	R	%
Gestión			
Invitación a eventos	18		
Internacionalización			
Alianzas Regionales			

3.3 Atención al Despacho del Alcalde / Prensa y Divulgación

Acción	Cantidad	
Boletines alusivos a la agenda del Alcalde de Medellín	2	
Cubrimiento con video y fotografía de la agenda del Alcalde	14 (caso Space)	
Medios asistentes a eventos abiertos con el Alcalde:	40 promedio (incluidas declaraciones a medios durante caso Space)	
Remisión de material adicional		
	Fotografías a través de grupo Alcaldía (Prensa) en Watsapp	34
	Audios Alcalde por Watsapp	5

Informes	Audios Legitimadores o equipo de gobierno por Watsapp	34
	Resumen informativo (35 Equipo Gobierno + Comunicadores + Concejales)	5
Cuartillas de cartas, intervenciones y discursos	0	

3.4 Acciones realizadas por Prensa y Divulgación

Evento	Descripción
Eventos de prensa convocados	16 (diferentes a los relacionados caso Space)
Atención y contacto con medios	26

Tabla de monitoreo cuantitativo – Prensanet

Se trata de un cuadro que arroja resultados cuantitativos, obtenidos en pesos como muestra del free press realizado por la Subsecretaría de Divulgación y Prensa, con esta tabla los comunicadores son evaluados en su gestión informativa; la encargada de realizar la tarea es Prensanet, una entidad privada experta en monitoreo de medios.

Período: del 18 al 24 de octubre / total de noticias: 755

Valor total de free press: \$4.684.472.332

Valoración cualitativa

Informe semanal free press

Alcaldía de Medellín, del 18 al 24 de octubre de 2013

Tabla 2 Monitoreo cuantitativo - Prensanet

INFORMACIÓN VALORADA					
TOTAL NOTICIAS POSITIVAS		TOTAL NOTICIAS NEUTRAS		TOTAL NOTICIAS NEGATIVAS	
Cantidad	VEP (\$)	Cantidad	VEP (\$)	Cantidad	VEP (\$)
634	\$4.161.689.308	89	\$522.783.024	6	\$0

NOTA: el análisis está basado en artículos con contenido noticioso. No se incluyen publicidades ni avisos.

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	Total general
Periódico impreso	168	30	1	199
Revistas	2	1	-	3
Radio	131	20	4	155
TV	110	4	-	114
Medio electrónico	223	34	1	258

Estrategias

Vincular de manera estratégica las publicaciones que se hacen a través de redes sociales, según lo observado y experimentado hasta el momento ha sido difícil cohesionar todas las Secretarías y Vicealcaldías que posee la Alcaldía de Medellín, es demasiada la información ya que se busca cubrir la mayor cantidad de eventos, ruedas de prensa y noticias posibles.

Táctica

Ser coherentes en la información brindada, para no generar confusión ni poca credibilidad, se lograría a partir de una tarea fundamental, priorizando los contenidos, estar al tanto de los contenidos que exige la comunidad en el día y día.

Por la premura de lograr ser la fuente principal se cae en ocasiones en errores graves, pues mucha información no se corrobora, se priorizan más las cifras que la efectividad, cosas que los usuarios digitales no perdonan a la hora de ser críticos, por ello vale más la calidad de la información brindada que la cantidad de publicaciones ofrecidas a través de las diversas redes oficiales.

Otra estrategia se basaría en respaldar la información brindada en redes sociales, con un trabajo conjunto que acerque la entidad con la comunidad. Brindar un mejor manejo de las redes sociales y hacer de él un canal directo entre Administración municipal y comunidad, como se pretende, requiere de una gran inversión en personal, equipos y programas, los cuales hoy por hoy son imposibles.

Táctica

Feed-back, sería la palabra clave, por más que se intente las redes sociales nunca lograrán reemplazar el contacto cara a cara, las redes no pueden ser el canal directo, los Secretarios, el Vicealcalde de Gobernabilidad, la Policía y el mismo Alcalde, deben ser los principales promotores de las iniciativas en el tema de seguridad y no sólo en asuntos mediáticos, sino que deben ser los garantes de que los asuntos de seguridad de cada Comuna de Medellín, funcione adecuadamente.

Con visitas, repartición de volantes, capacitaciones, obras de teatro, espacios lúdicos que eduquen y hagan conocer de primera mano, como avanza el tema de seguridad en la ciudad.

Conclusiones

- Las redes sociales no deben ser un canal directo entre Alcaldía y comunidad, puede ser un medio que respalde una labor, pero no se puede convertir en el principal.
- Se debe trabajar de manera estratégica cada publicación, medir, más que cantidad, calidad.
- El equipo de Community Manager, es aún muy nuevo, es un campo que apenas se está explorando, a medida que pase el tiempo los procesos de comunicaciones se irán direccionando de mejor manera, pero por ahora se podrían darle algunos cambios a la cantidad de información generada y hacerlo de mejor calidad, esto beneficiaría gradualmente la opinión expresada por los usuarios a través de las redes sociales.
- Aunque se ha trabajado mucho para que más personas tengan acceso a internet, aún contamos con una alta población de analfabetismo digital, lo cual es razón más para tener en cuenta y concluir que las redes sociales no pueden ser el canal directo con la comunidad.
- Los medios de comunicación no son el último eslabón de la cadena comunicativa de la Alcaldía de Medellín, debe ser la comunidad, pues es ella a quien está dirigida todos los proyectos, planes y procesos.
- El pasado de Medellín, aún continua latente en la ciudad, el tema de seguridad es algo que requiere ser tratado de manera estratégica con una Alcaldía coherente y cohesionada en todos los procesos informativos y de gestión.

Referencias

Fraga, Adriana. (2007). *Globalización de la información*. Recuperado de <http://www.geocities.ws/adriafraga/hid3271/073/t2.htm>.

Gonzales, Clara. (2007). *Importancia de la información en la sociedad actual*. Bogotá: Norma

Martini, Stella. (2009). *Periodismo noticia y noticiabilidad*. Bogotá: Norma.

Medellín CómoVamos. (2013). *Encuesta de Percepción ciudadana, Medellín 2013*. Recuperado de <http://www.medellincomovamos.org/informe-de-percepcion-ciudadana-seguridad-ciudadana-2013>

Moragas, Miguel de (1985). *Sociología de la comunicación de masas*. Recuperado de <http://tema2.com/tcom/textosTeoria/usuariosGratificaciones/katzBlumlerGur.htm>.

Sánchez Sánchez, Diego Alonso. Osorio Osorio, John Jaime. (2007). *El boletín de prensa: la empresa como noticia*. Medellín: Universidad de Medellín.

Tolela, Michele y Myers, Gail. (1982). *Administración mediante la comunicación*. Recuperado de http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/investigacion/posibilidades_limites.html