

Mejoramiento de la Seguridad Ciudadana en el buen manejo y uso de la Red Social Twitter en el
Departamento de Policía Antioquia

Verónica Espinosa

Diego Armando Pérez Espinal

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades

Programa de Comunicación Social

Medellín - Antioquia

Enero 2020

Información General	
Tipo de documento	Trabajo de Grado
Acceso al documento	Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Título del documento	Mejoramiento de la seguridad ciudadana en el buen manejo y uso de la red social twitter en el Departamento de Policía Antioquia
Autor(es)	Verónica Espinosa Diego Armando Pérez Espinal
Director	Karina Lucía Torres Puerta
Publicación	Julio de 2020
Unidad Patrocinante	Universidad Nacional Abierta a Distancia UNAD
Palabras Claves	Redes sociales, herramientas tecnológicas, contexto social, imagen institucional, seguridad ciudadana, comunicación asertiva, ciudadanía, Policía Nacional, competencias didácticas, estilo de vida y sociedad, unidades policiales, convivencia, gobierno, universo, información, desinformación y poder

Descripción
<p>La Policía Nacional en el Departamento de Antioquia no es ajeno a la grande revolución en la incursión en las redes sociales para poder dar a conocer el trabajo tan importante que cada hombre y mujer policía aporta a la comunidad en pro de la seguridad y convivencia ciudadana, en el que el acercamiento con la misma, por lo cual través de este proyecto se busca fortalecer las relaciones con la comunidad, posicionar cada vez más la imagen institucional de la Policía Nacional, empleando estrategias comunicativas por medio de la cuenta twitter @policiantioquia, donde se difunda las actividades operativas, preventivas y disuasivas de forma que impacte y generen espacios de información y noticias en tiempo real de acuerdo a las necesidades de ciudadanía y del personal policial que integran el Departamento de Policía Antioquia.</p>

Fuentes

- Aracelli, C. M., Del Pino Romero, C., & Ramos Soler, I. (2014). Twitter como canal de comunicación corporativa y publicitaria . *Comunicación y Sociedad* , 1-35.
- Arcila Calderon, C., Barbosa Caro, E., & Aguaded, I. (2019). Modelado y difusión de temas noticiosos en medios sociales: características y factores de la emergencia de noticias en un canal informativo de Twitter. *Comunicación y Sociedad*, 1-21.
- Arrabal Sánchez, G., & De Aguilera Moyano, M. (2016). Comunicar en 140 caracteres. Cómo se usan Twitter los comunicadores en España. *Revista científica de Educomunicación* , 1-9.
- Campos Domínguez, E. (2017). Twiter y la comunicación política. *El profesional de la información* , 1-10.
- Carrasco Polaino, R., Villar Cirujano, E., & Martín Cárdbaba, M. Á. (2019). Redes, tweets y engagement: análisis de las bibliotecas universitarias españolas en twitter. *El profesional de la información*, 1-14.
- carrasco Polaino, R., Villar Cirujano, E., & Martín Cárdbaba, M. Á. (2019). Redes, tweets y engagement: análisis de las bibliotecas universitarias españolas en Twitter . *El profesional de la información* , 1-14.
- Cobos, T. L. (2010). Twitter como fuente para periodistas latinoamericanos. *Razón y Palabra*, 1-36.
- Congosto Martínez, M. (enero de 2016). *biblioteca virtual UNAD*. Obtenido de biblioteca virtual UNAD: <https://core.ac.uk/download/pdf/44309858.pdf>
- Coronel, G., & Miers, A. C. (2011). Impacto de Twitter en Ecuador, caso 30S. 1-6.
- Criado, J., & Villodre, J. (2018). Comunicando datos masivos del sector público local en redes sociales. Análisis de sentimiento en Twitter. *El profesional de la información* , 1-10.

Contenidos

Hacer una investigación de tipo social respecto a la importancia que hoy revisten las redes sociales, específicamente el Twitter como un mecanismo de participación e información para empresas públicas del estado Colombiano, caso concreto la Policía Nacional en el Departamento de Antioquia, se realizó una encuesta a las personas del común en la calle, así mismo al personal uniformado de dicha institución analizando la efectividad e importancia que ha mostrado la red, se realizó una descripción del problema basada en la necesidad de hacer un uso responsable de la red y de

informarnos sólo desde las cuentas oficiales que generen confianza en las audiencias, el objetivo general es analizar el impacto positivo y las oportunidades de mejora para las instituciones frente a la necesidad de estar en la red, estrategia comunicacional necesaria en la sociedad moderna; las comunidades tienen la necesidad fundamental de comunicarse desde su lenguaje local, para ello nos encontramos con la evolución constante y acelerada de la comunicación y más con la llegada de la internet al planeta, la base comunicacional en el lenguaje, su evolución desde las tecnologías que impactan las audiencias, recordamos la importancia que ha revestido la radio en los 40, la televisión en los 60, hoy las redes constituyen un verdadero cambio en el comportamiento de las audiencias. La Policía Nacional siempre ha estado a la vanguardia del servicio al ciudadano, pero también de educarlo desde los medios de comunicación como base para la sana convivencia.

El método de investigación cuantitativa nos permitirá establecer con exactitud el nivel de satisfacción y aceptabilidad que tiene la cuenta Twitter la comunidad y unidades Policiales que integran el Departamento de Policía Antioquia.

Dentro de este proceso es de importancia proceder a la selección de la muestra de la que se recogerán los datos, se realizara la organización y análisis de la información recolectada, obteniendo un resultado final referente al tema principal de investigación; se trabajó una población segmentada entre los 18 y 50 años de edad, verificar los contenidos publicados, su aceptación e impacto en los navegantes de la red.

Objetivo General

Identificar el impacto que tiene la red social Twitter en la ciudadanía mediante un diagnóstico, reconociendo su importancia en la comunicación actual.

Objetivos Específicos

- Realización de un sondeo para aplicar estrategia didáctica pedagógica de medición que

determine el nivel de favorabilidad y aceptación de lo observado a través de la cuenta de Twitter @Policiantioquia.

- Analizar los resultados de la medición aplicada y formular plan de trabajo basado en la matriz D.O.F.A “Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas”.
- Verificar los resultados de la aplicación del plan de trabajo con el fin de determinar el mejoramiento en el nivel de percepción de la cuenta, con el fin de evaluar la efectividad del plan implementado.

Metodología

En este proyecto se aplicó el método de investigación cuantitativa, permitiendo así establecer con exactitud el nivel de satisfacción y aceptabilidad de la cuenta twitter @policiantioquia entre la ciudadanía y las unidades policiales que integran el Departamento de Policía Antioquia; posterior a ello se procedió a la selección de muestra donde se recogió los datos (encuestas), la organización y el análisis de los mismos, obteniendo un resultado óptimo referente al mejoramiento de la seguridad ciudadana en cuanto al Mejoramiento de la seguridad ciudadana en el buen manejo y uso de la red social twitter en el Departamento de Policía Antioquia.

- Técnicas utilizadas: Aplicación encuesta y la observación
- La población a la que se aplicó las encuestas entre los 18 y 50 años de edad entre los cuales se encuentran universitarios, Policías y comunidad.
- Cronograma de actividades
- Diagnóstico cuenta twitter @policiantioquia
- Resultados encuestas
- Análisis general desde lo establecido en los objetivos planteados

- Aplicación D.O.F.A
- Propuesta Plan de Trabajo

Conclusiones

- Hacer uso de Twitter como estrategia comunicacional es sin duda una decisión acertada para la Policía Nacional en su necesidad de informar y educar a la ciudadanía residente en Colombia.
- Fue fundamental conocer las diferentes percepciones de la ciudadanía en materia de convivencia y seguridad ciudadana, las cuales fueron trasladadas a la red social Twitter con el ánimo de hacerlas visibles y de conocimiento para el público en general.
- Con la presentación del plan de trabajo como iniciativa para mejorar el servicio se busca aumentar el nivel de seguidores de la cuenta de la red social Twitter @Policiantioquia, con el ánimo de ser pioneros en materia de seguridad y convivencia ciudadana por medio de las tecnologías de la información y la comunicación.

Elaborado por:

Verónica Espinosa- Diego Armando Pérez Espinal

Revisado por:

Karina Lucia Torres Puerta

Fecha de elaboración del Resumen:

29

07

2020

Resumen

En la actualidad vivimos en una sociedad, donde se gira alrededor del uso de los medios tecnológicos y sus grandes avances generan un nuevo escenario de contexto social fundamentado en el uso de las redes sociales, sitios virtuales donde converge cantidad de información que se ha masificado rompiendo barreras, haciendo más fácil el acceso a la información, ampliando el conocimiento, generando nuevos aprendizajes, entre otros, hechos que han cobrado gran relevancia a nivel social, político, cultural, económico, ambiental y legal, poniendo a disposición de todo tipo de persona el nuevo poder de las telecomunicaciones como eje fundamental del gobierno universal.

Las ideologías del sistema en Colombia se han enfocado en la descentralización de la información en el que cada vez más se hace necesario el uso de las redes sociales y que abarca la importancia del buen uso de la red social twitter por parte de la ciudadanía y las mismas unidades policiales que hacen parte de la Policía Nacional, contrarrestando términos negativos y paradigmas que desdibujan la imagen institucional de la misma a través de diferentes herramientas, mecanismos de participación en la construcción de saberes culturales por medio de ambientes de aprendizajes y reflexión de la misma sociedad hacia retos de cambios comunicacionales.

La tarea que a diario cumple cada Policía dentro del entorno social va enmarcado en un sin número de objetivos enfocados en su misionalidad de servir a la sociedad, garantizando que todos convivan en paz, razones por las cuales es primordial a través de la herramienta twitter, exponer y dar a conocer esa importante labor, destacando las tareas operativas, preventivas y disuasivas en cada aspecto y rol social, permitiendo un acercamiento más humano hacía la comunidad.

En la cuenta twitter se difunden estrategias comunicativas y campañas de prevención como: Proceso de Modernización y Transformación Institucional (MTI), capturas relevantes por delitos como porte, tráfico y fabricación de estupefacientes, porte y tráfico de armas de fuego, capturas por homicidios, tips de prevención en seguridad vial, la línea de emergencia 123, actividades enfocadas en los niños, niñas y adolescentes #JuntosPorLaNiñez, incentivación de la denuncia ciudadana, tips sobre seguridad digital , la importancia del cuidado del medio ambiente #YoProtejoElMedioAmbiente, línea 166 de Transparencia policial, línea165 contra la extorsión #YoNoPagoYoDenuncio, la línea 165 de orientación a mujeres víctimas de violencia, consulta de antecedentes judiciales y diferentes actividades que se llevan a cabo en coordinación con diferentes autoridades municipales como la Gobernación de Antioquia, Alcaldías municipales del Departamento de Antioquia, entidades ambientales como Cornare y Umata, trabajando en pro de la seguridad y convivencia en el Departamento de Antioquia en que se visibiliza un trabajo compacto y coherente.

Para la Policía Nacional de Colombia, como institución garante de convivencia y seguridad ciudadana las redes sociales, han representado una gran revolución, ya que a través de ésta se dan espacios para que la ciudadanía haga uso de diferentes servicios, principalmente la denuncia de cualquier situación o hecho delictivo que pueda estar afectando la armonía individual o de la comunidad.

Dentro de los delitos de impacto que afectan la seguridad ciudadana se pueden destacar algunos como: El hurto en las modalidades de persona, residencias, vehículos, entidades financieras, comercio, casos de abusos sexual, homicidio, extorsión, secuestro, narcotráfico, microtráfico, entre otros, han sido las causas originadoras que permiten atender de forma eficaz y efectiva al ciudadano a través de las diferentes plataformas; es por ello que emerge la

importancia de cuidar y realzar la imagen institucional con las diferentes actividades de prevención y actuación policial que contrarrestan estos delitos y que generan un estado más sólido de credibilidad en la institución, estableciendo criterios de corresponsabilidad entre autoridad policial y ciudadanía en el Departamento de Antioquia.

Se busca el mejoramiento de las relaciones interinstitucionales ente la ciudadanía y las unidades policiales en cuanto a la aceptación de una comunicación asertiva por medio del comportamiento del ser humano adquiriendo disciplina y una visión más integral que nos lleve a conocer contextos proactivos para una sociedad de bien, mejor salud mental y educativa.

De acuerdo a lo anterior el presente proyecto aplicado, se orientará hacia el manejo institucional de la cuenta twitter “@policiantioquia” como herramienta tecnológica para la atención de los diferentes motivos de Policía de carácter relevante que permitan fortalecer la imagen y credibilidad institucional de la Policía Nacional en el Departamento de Antioquia.

Palabras claves: Redes sociales, herramientas tecnológicas, contexto social, imagen institucional, seguridad ciudadana, comunicación asertiva, ciudadanía, Policía Nacional, competencias didácticas, estilo de vida y sociedad, unidades policiales, convivencia, gobierno, universo, información, desinformación y poder.

Abstract

Presently we live in a society that revolves around the use of technological media. Its great advances generate a new scenario of social context based on the use of social networks and virtual sites where the massive amount of information converges and breaks down barriers. Among other things, this provides easier access to information, expands knowledge and generates new learning; all of which have gained great relevance at a social, political, cultural, economic, environmental and legal level. It also makes the new power of telecommunications, as a fundamental axis of universal government, available to all types of personnel.

The ideologies of the system in Colombia have focused on the decentralization of information, making the use of social networks increasingly necessary. This encompasses the importance of the good use of the twitter social network by citizens as well as the police units that are part of the National Police in order to counteract the negative terms and paradigms that blur its institutional image. This can be accomplished using various tools and mechanisms of participation in the construction of cultural knowledge, through the use of learning environments and reflection of the same society about the challenges of communicational changes.

The daily task that each police fulfills within the social environment is framed in a countless number of objectives focused on their mission to serve society and guarantee that everyone coexists in peace. For these reasons it is essential to expose and publicize this important work, highlighting the operative, preventative and dissuasive tasks in each aspect and social role, through the twitter tool. This in turn will allow a more humane approach inn community.

Various communicative strategies and campaigns are disseminated in the twitter account. Examples include: Institutional Process of Modernization and Transformation (MTI), relevant captures for crimes such as carrying, trafficking and manufacturing of narcotics, carrying and trafficking of firearms, homicide captures, road safety and prevention tips, the 123 emergency line, activities focused on children and adolescents (#JuntosPorLaNiñez), incentive of citizen complaints, digital security tips, the importance of caring for the environment (#YoProtejoElMedioAmbiente), line 166 for police transparency, line 165 against extortion (#YoNoPagoYoDenuncio), line 165 of orientation to female victims of violence, consultation of judicial records and different activities that are carried out in coordination with different municipal authorities such as the Department of Antioquia, the municipal mayors within the Department of Antioquia, environmental entities such as Cornare and Umata. All of these serve to support security and coexistence in the Department of Antioquia in order to make the compact and coherent work visible.

For the Colombian National Police, the guarantor institution of coexistence and citizen security, social networks have represented a great revolution. Through them there is room for citizens to make use of different services, mainly the denunciation of whatever criminal situation or act that may be affecting individual or community harmony.

Some of the high impact crimes that affect citizen security have been the root causes that allow citizens to be effectively served through different platforms. Among them we can highlight: 1) theft, in modalities of person, residences, vehicles, financial institutions and commerce 2) cases of sexual abuse 3) homicide 4) extortion 5) kidnapping 6) drug trafficking and 7) micro trafficking. That is why it becomes important to care for and enhance the institutional image using the different prevention activities and police operations which

counteract these crimes and generate a stronger credibility status in the institution. Ultimately this establishes a criteria of co-responsibility between the police authorities and the citizens of the department of Antioquia.

The aim is to improve acceptance of assertive communication between citizens and police units and in understanding the behavior of a human being receiving discipline. Additionally, it is to provide a more comprehensive vision that allows us to recognize proactive contexts for a good society and better mental and educational health.

In accordance with the above, this applied project will be oriented towards the institutional management of the twitter account “@Policiantioquia” as a technological tool to draw attention to the different relevant police motives in order to strengthen the institutional image and credibility of the National Police force in the Department of Antioquia.

Key words: social networks, technological tools, social context, institutional image, citizen security, assertive communication, citizenship, National Police, teaching skills, lifestyle and society, police units, coexistence, government, universe, information, misinformation and power.

Contenido

Abstract	10
Contenido	13
Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Justificación	6
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Marco teórico	10
Marco legal	18
Marco referencial	19
Metodología	29
Procedimiento	31
Diagnóstico cuenta twitter @policiantioquia.....	31
Contenidos utilizados en la red social twitter	32
Resultados aplicación encuesta.....	35
Análisis general desde lo establecido en los objetivos planteados:	39
Análisis D.O.F.A.	40
Debilidades	40
Oportunidades	41
Fortalezas	42
Amenazas	43
Propuesta plan de trabajo	44
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Bibliografía	50
Anexos	53
Encuestas	53

Introducción

El hombre siempre ha tenido esa necesidad de evolucionar en las diferentes formas de comunicación en el que gracias a la tecnología y su innovación le ha sido fácil obtener diferentes herramientas para transmitir su mensaje de acuerdo a sus diferentes formas de pensamiento, posturas, cultura y acontecimientos que afronte en tiempo real.

Por consiguiente la creación de las redes sociales en especial la cuenta twitter, se ha ido convirtiendo en un medio de comunicación digital que va más allá de notificar e interactuar con las demás personas independiente de la cultura, raza, nacionalidad, idioma, creencias políticas y religiosas , teniendo en cuenta el ser humano esa posibilidad de expresarse libremente de acuerdo a las leyes y normas nacionales e internacionales como lo son los Derechos Humanos y la constitución política de Colombia.

La Policía Nacional en el Departamento de Antioquia no es ajeno a la grande revolución en la incursión en las redes sociales para poder dar a conocer el trabajo tan importante que cada hombre y mujer policía aporta a la comunidad en pro de la seguridad y convivencia ciudadana, en el que el acercamiento con la misma ciudadanía transmite una Policía más humana cumplidora con el deber de proteger vidas y bienes de la comunidad, de acuerdo al lema Dios y Patria que fortalece el servicio de Policía con integridad y transparencia.

A través de este proyecto se busca fortalecer las relaciones con la comunidad, posicionar cada vez más la imagen institucional de la Policía Nacional, empleando estrategias comunicativas por medio de la cuenta twitter @policiantioquia donde se difunda las actividades operativas, preventivas y disuasivas de forma que impacte y genere buena percepción y respeto por la Institución, ya que lamentablemente ha sido un tema de ética y cultura que se ha ido

perdiendo en Colombia y que con estas alternativas se puedan crear reflexiones positivas de la otra cara de la Policía Nacional, como uno de sus pilares en el sistema de Gestión Integral lo indican, “Más cerca al ciudadano” verificando así el nivel de aceptación y satisfacción que ha tenido la Policía en el Departamento de Antioquia.

Planteamiento del problema

En la actualidad el uso irresponsable de las redes sociales por parte de los ciudadanos ha hecho que temas como la seguridad en su nivel de evaluación subjetiva, se vea seriamente afectadas dada las creencias y la falta de consulta acerca de la veracidad de diferentes hechos de tipo delincuenciales que afectan la seguridad ciudadana, reportados a través de la red social Twitter, espacio que permite a sus usuarios realizar cualquier tipo de comentario a favor o en contra de la Institución y sus actividades.

Es por ello que se presenta la necesidad de orientar de manera educativa a los seguidores, críticos y demás ciudadanos que hacen uso de la red social Twitter con el fin de generar veracidad de la información, mejoramiento de las condiciones de seguridad y posicionamiento institucional en el Departamento de Antioquia. De acuerdo a lo anterior, es importante resaltar que los medios de comunicación social son medios que permiten la comunicación de grupo de personas.

Sin embargo surge la necesidad de generar esos espacios educativos y constructivistas en cuanto al buen manejo de las redes sociales, problemática que se ha ido saliendo de las manos, que quizá para muchos el hecho de tener libertad de expresión ha trascendido en usar la información, el poder de la palabra, los diferentes puntos de vistas para degradar a una persona, entidad pública o privada y sociedad, se antepone la desinformación contra la ética cultural de una sociedad. Es allí donde las redes sociales y los medios de comunicación deben enfocarse a crear estrategias de comunicación que puedan contrarrestar y generar sentido común y responsabilidad entre lo que se piensa, se dice y se escribe.

Según Christakis y Fowler, quienes se han interesado por todo lo que compete a las redes sociales y han realizado diversas investigaciones sobre las mismas, afirman que “una

red social es un conjunto organizado de personas formado por dos tipos de elementos: seres humanos y conexiones entre ellos” (Fowler & Christakis , 2010) de allí la importancia de conocer el objetivo con el cual se utiliza cada una de ellas, pues las relaciones que se entablan mediante las mismas están sujetas a conexiones tecnológicas que hacen posible la interacción.

Asimismo la tecnología y cada uno de sus avances han llevado a que las relaciones en un gran porcentaje se den de manera virtual, pues ya los humanos prefieren estar conectados con una población que está lejos de ellos, olvidando e ignorando a las personas que tiene en su contexto, en su cotidianidad y con las cuales comparten diariamente. Martín Ariel Gendler en uno de los trabajos que presenta acerca de la virtualidad manifiesta que “la revolución de la tecnología y su penetración en todos los ámbitos de la vida cotidiana ha generado diversas transformaciones produciendo cambios en las estructuras macrosociales e interacciones sociales” (Gendler, 2015) de allí la importancia de educar en el uso de las redes sociales, pues estas cada día presentan más alternativas para obtener mayor número de miembros.

De acuerdo a lo anterior es preciso preguntar ¿de qué manera se está formando al ciudadano en el uso adecuado de las redes sociales? ¿Cuál es el papel de los padres de familia en la supervisión del manejo e interacción proporcionándole al ciudadano la importancia por medio de la red social Twitter? ¿Qué función deben cumplir las escuelas en su formación del día con las demás personas? ¿Qué campañas de prevención y promoción se está implementando para brindar una mejor orientación de la Policía Nacional al ciudadano? Todo este proceso se da con el fin analizar y fortalecer la interacción entre el personal policial y la comunidad en sociedad y para la sociedad lo que implica un trabajo mancomunado buscando respuestas de bienestar social

tanto para los cumplidores del deber en la preservación de la seguridad por parte de los agentes de Policía y convivencia ciudadana y la ciudadanía portadores de soluciones sociales.

Justificación

Es importante considerar dentro de la justificación del trabajo, la importancia del mismo a partir de tres contextos a través de los cuales gira el mismo, como lo son la relevancia que tiene para el equipo de trabajo, para la UNAD y para la Policía Nacional. En este orden de ideas, para los involucrados directamente en el desarrollo de la propuesta investigativa, es de resaltar primeramente la oportunidad de idear, formular e implementar una investigación en el ámbito profesional de la Comunicación Social integrada a uno de los ámbitos de mayor evolución en los últimos tiempos, como lo son las redes sociales, más específicamente twitter.

Hacer investigación en el campo social, conlleva a desmitificar la creencia de que este tipo de ejercicios está supeditado única y exclusivamente a las Ciencias Naturales, convirtiéndose la experiencia en algo altamente significativo en lo concerniente al aprendizaje que se obtiene de los procesos investigativos y del tema abordado para el desarrollo de la misma. Así mismo, indagar sobre el comportamiento de las personas que hacen uso del perfil de la Policía Nacional en twitter como medio de comunicación implementado para mantener informadas a las comunidades e interactuar con ellas, propicia los escenarios necesarios a través de los cuales, se puede medir el impacto que se tiene desde variables como la agilidad de la información, la veracidad y nivel de aceptación de las comunidades de las acciones que desarrolla la Policía Nacional para garantizar el orden público.

Para la UNAD es importante este tipo de investigaciones, desde la perspectiva analítica centrada en el desempeño de quienes la desarrollamos, ya que con ello se demuestra nuestro nivel de apropiación del saber investigativo, evidenciada en la capacidad de formular, implementar, recolectar información y analizarla, obtener resultados y sistematizar todo el

proceso desarrollado a través del informe final que se coloca a consideración del asesor general de la investigación y de los jurados de la misma.

Analizar el fenómeno de las redes sociales desde el uso que le dan los usuarios y el impacto que tiene en ellos la información que mediante ésta se difunde, tomando como referencia twitter, conlleva a determinar parámetros sumamente importantes en cuanto a los aspectos positivos y/o negativos que se generan a partir de las interacciones dadas entre el contexto digital y los seres humano. Por lo anterior, es necesario considerar la función social que cumple la Policía Nacional y cómo desde el uso de este tipo de herramientas, puede mejorar los canales de comunicación con las comunidades o en determinado caso empeorarlos.

De esta manera, la investigación desarrollada evidencia de manera clara y precisa las ventajas y desventajas que se generar alrededor de las interacciones entre la Policía y las comunidades, a partir de la red social twitter como mediador extraído del componente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

De otra parte, la presente propuesta busca orientar de manera adecuada al ciudadano que hace uso de la red social Twitter y que se encuentra vinculado con los hechos noticiosos que en materia de seguridad y convivencia ciudadana se presentan en el Departamento de Antioquia, situación que permitirá generar confianza social y credibilidad en las actuaciones institucionales.

Así pues, esta propuesta se constituye como valor agregado para la conservación de la imagen institucional y la acertada información que se emite a través de las redes sociales.

Para la Policía del Departamento de Antioquia ha sido un reto mantener sólida su imagen institucional la cual requiere objetividad en sus mensajes, contundencia en sus actividades operativas y preventivas en el que se establecen todo el marco de posicionamiento

con las demás entidades públicas e institucionales, lo que significa un gran esfuerzo para cumplir tanto con el cliente interno (Policías) y cliente externo (ciudadanía) ya que para nadie es un secreto que la Policía Nacional en los últimos años ha tenido altibajos debido a la circunstancias negativas rodeado de corrupción, exceso de fuerza, maltratos y procedimientos ilegales que se han convertido en una bomba de tiempo y en el centro de críticas por parte de la ciudadanía en una sociedad que aún le falta concientización y buenos argumentos para juzgar y señalar y en el que algunos periodistas o medios de comunicación gracias a su influencia tergiversan la información de forma amarillista convirtiendo un hecho en una batalla campal entre unidades policiales y comunidad quedando así en evidencia el deterioro de la imagen institucional de la Policía Nacional ante todo el país y el mundo.

Objetivo general

Identificar el impacto que tiene la red social Twitter en la ciudadanía mediante un diagnóstico, reconociendo su importancia en la comunicación actual.

Objetivos específicos

- Aplicar estrategia didáctica pedagógica de medición que determine el nivel de favorabilidad y aceptación de lo observado, a través de la cuenta de Twitter @Policiantioquia
- Analizar los resultados de la medición aplicada y formular plan de trabajo basado en la matriz D.O.F.A “Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas”.
- Verificar los resultados de la aplicación del plan de trabajo con el fin de determinar el mejoramiento en el nivel de percepción de la cuenta Twitter @Policiantioquia, con el fin de evaluar la efectividad del plan implementado

Marco teórico

La comunicación asertiva es fundamental en las relaciones interpersonales pues de esta depende que los diálogos sean efectivos y logren los objetivos que se tienen propuestos dentro del mismo. Es importante recordar que la comunicación tiene tres tipos los cuales son: la comunicación verbal, la no verbal y la gráfica, cada una de estas favorecen la interrelación entre los humanos. Asimismo se dan unas habilidades comunicativas que son trascendentales y que merecen ser tenidas en cuenta dentro de este proyecto que busca fortalecer los lazos comunicativos entre las diferentes poblaciones y comunidades.

Los medios de comunicación alrededor del mundo han optado por el uso de herramientas interactivas y medios sociales para publicar, informar e interactuar con sus lectores y audiencias. Modelado y difusión de temas noticiosos en medios sociales: características y factores de la emergencia de noticias en un canal informativo de Twitter. Comunicación y Sociedad. (Arcila Calderon, Barbosa Caro, & Aguaded, 2019)

“La clave en Twitter no solamente se limita a lograr un gran número de “seguidores”, sino de seguir a las personas adecuadas, ya que los usuarios de esta red producen una gran cantidad de información. Inicialmente, un periodista puede buscar, dentro de Twitter, qué personas o medios de su interés se encuentran registrados y “seguirlos”, con la cual la información “viene hacia nosotros” (Cobos, 2010)

De otro lado, Esther Vargas (2010), periodista peruana y blogger del Nodo Digital de la Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano, en su webinar “Twitter para periodistas”, expuso que los periodistas deben estar siempre en un proceso de experimentación. Con respecto a su uso, afirma que posibilita hacer partícipe a la audiencia del desarrollo de una historia (es decir, los aportes que estos generen podrán ser eventualmente fuente para el periodista), además

de que es un medio importante de información: alerta de sucesos, de noticias y de rumores, permite monitorear tendencias: temas calientes en la web y brinda la oportunidad de construir una red de contactos confiables. (Cobos, 2010)

Twitter es también fundamental para entender la dinámica de la agenda pública y prever los temas de mayor impacto en la agenda mediática. El análisis de los “hashtags” dominantes y los “trending topics” de una sociedad en un momento dado, permite hacer interesantes inferencias sobre los temas que preocuparán a los ciudadanos y a los medios. (Fernandez, 2012)

La influencia no se limita a la popularidad. Las cuentas que son proactivas también pueden ser muy influyentes. Quizá una determinada cuenta habla de muchas otras sobre un tema en concreto. Esta cuenta está involucrando a otros, produciendo contenido y manteniendo el tema activo. La influencia de este usuario se puede cuantificar calculando el número de aristas de las que es origen. Este número se conoce como out-degree. Es la cantidad de otras cuentas en la red que una cuenta responde o menciona. (Carrasco Polaino, Villar Cirujano, & Martín Cárdbaba, 2019)

In-degree Uno de los métodos más obvios para determinar la influencia de las cuentas es medir la cantidad de atención que recibe. Esto puede lograrse calculando el número de aristas que le apuntan, en este caso el número de cuentas de usuario que mencionan o responden a la cuenta en cuestión. (Carrasco Polaino, Villar Cirujano, & Martín Cárdbaba, 2019)

¿Cómo adaptar y recrear estas herramientas como escenarios de aprendizaje? El Twitter como herramienta de comunicación directa presenta un crecimiento descomunal, que como es previsible, se constituye en una caja de resonancia de y en la vida social, cultural,

política y económica de un país o región: sólo enterarse de los seguidores de políticos locales, funcionarios gubernamentales, estrellas del espectáculo televisivo y otros, como también de los de la globalidad (el presidente Obama, comenzó y adoptó el Twitter para robustecer su campaña política, y otros repiten actos similares), debería tenerse en cuenta.

(Fainholc, 2011)

Fortalezas del Twitter:

1. Es una herramienta democrática, si la persona posee conectividad porque se halla al alcance prácticamente de todos y todas que deseen pasarse datos e información breves.
2. Posee rasgos de portabilidad, rapidez, gratuidad, flexibilidad, amistosidad y facilidad de aprendizaje y manejo.
3. Fortalece la escritura, ideas expresadas por escrito a través de textos muy breves, o sea muy reducidos, en tiempos donde el reinado es de las imágenes: tal vez pronto convergencia tecnológica de por medio, se puedan integrar con todos los medios audiovisuales existentes.
4. Facilita la posibilidad de generación de síntesis, por una escritura de tipo telegrama por su forma de micro blogging (Fainholc, 2011)

Los estudios que se centran en el uso de esta red social por parte de los emisores representan un parte importante de la producción científica sobre comunicación política. Este medio permite que las élites políticas hagan campaña, los periodistas construyan narrativas y el público comparta sus opiniones sobre los candidatos, temas y procesos.

Los populistas han utilizado Twitter para criticar a los críticos, llevar a cabo batallas personales y llamar la atención de los medios de comunicación. (Campos Domínguez, 2017)

Tener muchos seguidores está sobrevalorado en Twitter. Muchos usuarios tienden a seguir a otros con la esperanza de ser correspondidos (follow back) y aumentar su número de seguidores. Estas relaciones no están basadas en el interés real por un usuario sino en la cortesía. Por otro lado, las personas populares llegan a sobrepasar el millón de seguidores y es poco probable que estén todos ellos atentos a sus publicaciones. Esto lleva a pensar que existe una burbuja en las redes declaradas en Twitter. (Congosto Martínez, 2016)

En el contexto de una red de RT generada alrededor de un tema de debate público conviven distintos perfiles cuyo análisis permite definir la articulación de la influencia en Twitter. En dicha red se genera un modelo de influencia distribuida en la que cada usuario es un nodo y la influencia recae en los perfiles que posibilitan la construcción de la esfera pública. (Congosto Martínez, 2016)

“La capacidad de los medios masivos de seleccionar y destacar ciertos temas sobre otros, y con ello causar que los asuntos destacados sean percibidos como importantes por el público” (Panza, Mitchelstein, & Boczkowski, 2019)

Las redes sociales aparecen como nuevas plataformas para la producción y consumo de información. (Panza Guardatti, Mitchelstein, J, & Boczkowski, 2019)

Cada red social tiene lógicas diferentes de funcionamiento e interacción para los usuarios incluyendo los medios que las usan para difundir su contenido. Estas diferencias reflejan en parte la diversidad de audiencias: los usuarios de Twitter tienden a ser más jóvenes, y

hay más mujeres que hombres en Facebook. (Panza Guardatti, Mitchelstein, & Boczkowski, Política en los sitios web, entretenimiento en las redes: la agenda de los medios noticiosos en sus sitios en Facebook y Twitter, 2019)

Diversos estudios han contribuido a establecer las características de la información periodística transmitida a través de los canales de Twitter y qué propiedades de esos mensajes son los responsables de hacer que los usuarios estén dispuestos a seguir las cuentas en esta red social. (Arcila Calderon, Barbosa Caro, & Aguaded, 2019)

Los gestores de redes sociales de las organizaciones públicas emplearán un tono generalmente neutro, en línea con una estrategia de provisión de información institucional. (Criado & Villodre, 2018)

Twitter es una de las herramientas periodísticas más poderosa que ha aparecido en los últimos diez años, también es una herramienta «imprescindible» para hacer periodismo y que los comunicadores deberían escuchar las conversaciones que afectan a la información, a su marca, a su medio, además de tener un contacto permanente con sus fuentes, monitorizar tendencias, descubrir exclusivas, publicar noticias e interactuar con la audiencia. (Arrabal Sánchez & De Aguilera Moyano, 2016)

Twitter se ha convertido en una herramienta útil para confirmar las noticias con testigos directos, contrastar enfoques, debatir puntos de vista, preparar líneas futuras y elaborar historias de la mano de los mismos destinatarios de la información. (Arrabal Sánchez & De Aguilera Moyano, 2016)

Twitter es la preferida por la rapidez y variedad, y se usa como mecanismo de viralización. (Arrabal Sánchez & De Aguilera Moyano, 2016)

En marzo de 2006 nació Twitter, una voz singular en el concierto polisémico de las redes sociales. Desde entonces, aunque en ningún momento ha podido competir con Facebook, muchos consideran que es mucho más influyente que ésta. Se dice que no gana elecciones, pero no hay político en el mundo que no le dedique tiempo, energía y recursos a esta herramienta. (Arrabal Sánchez & De Aguilera Moyano, 2016)

Campo fundamental de la humanidad, elemento de primer orden que no puede acrisolarse en el tiempo, la educación debe presentarse no como mero conocimiento sino como palanca de un tejido social que, a través de la comunicación entre personas, se propenda hacia “formas de vida” por eso: «La comunicación entre los sujetos acerca del objeto se establece a través de la intersubjetividad». (Pallares Piquer, 2019)

Las sociedades actuales, con sujetos que manifiestan sus relaciones básicamente (aunque no exclusivamente) a través de redes sociales e imágenes, necesitan de contextos de debate preparados para el análisis crítico de sus condicionantes. (Pallares Piquer, 2019)

Las empresas empiezan a ser conscientes de la importancia de estar presente en este nuevo entorno y algunas comienzan a dar sus primeros pasos en sitios como Twitter y en las redes sociales en general. Por ejemplo, de las 75 grandes compañías que operan en el mercado español, el 68% tiene presencia en Twitter. (Pérez Dasilva, y otros, 2013)

Los profesionales de las agencias publicitarias y de medios han de ser capaces de proponer al anunciante soluciones de presencia en medios que generen viralidad y den al usuario la oportunidad de participar en el contenido e interactuar con la marca. (Aracelli, Del Pino Romero, & Ramos Soler, 2014)

Desde este punto de vista, la comunicación en Twitter no debe consistir simplemente en difundir noticias, sino en focalizar la conversación de tal manera que el usuario se sienta parte implicada, y por tanto, el engagement pueda ser una realidad, solo posible si la escucha se realiza de manera conveniente y la respuesta de la marca se percibe como adecuada, no intrusiva u oportunista. (Aracelli, Del Pino Romero, & Ramos Soler, 2014)

En Twitter podemos hablar de que la educación informal ligada a la obtención de influencia social se produce gracias a tres momentos en el discurso de los medios: - Locutivos: enunciación, publicación simbólica del mensaje, como unidad semántica estructurada en 140 caracteres (tuit). - Ilocutivos: el medio de comunicación, según sus intereses editoriales, construye el tuit con una intencionalidad. - Perlocutivos: esos tuits periodísticos provocan un efecto en el receptor (retuit, respuesta, favorito). (Díaz Rodríguez & Haber Guerra, 2017)

En Twitter los medios de comunicación influyen socialmente en los usuarios a través de la enunciación informativa en la disposición de la organización textual, la distribución de sus mensajes mediante enlaces sociales por patrones de repetición-reacción, y la creación de consenso sobre la interpretación de acontecimientos por usuarios miembros de la comunidad. (Díaz Rodríguez & Haber Guerra, 2017)

Los medios de comunicación tienen mayor éxito en la obtención de influencia mediante el retuit, que a través de las opciones de respuesta. (Díaz Rodríguez & Haber Guerra, 2017)

Muchos han visto un gran potencial en esta herramienta, porque permite una mayor democratización de la comunicación; gracias a la oportunidad de participación, acceso e inmediatez en la recepción y transmisión de información en 140 caracteres o menos, cumpliendo

así el proceso de comunicación. Twitter en Ecuador se convirtió en el único medio de difusión en línea en el cual se podía encontrar otro tipo de información, tomando en cuenta que los medios masivos no aprovecharon su espacio en la red para transmitir el otro lado de los hechos.

Periodistas que mantenían sus cuentas en ésta herramienta fueron las fuentes de información para quiénes estaban tras una pantalla de computador o dispositivo móvil. (Coronel & Miers, 2011).

Marco legal

- “Declaración Universal de los Derechos Humanos” - Resolución 217 A del 10 de diciembre de 1948. Artículos 1 al 30.
- “Constitución Política de Colombia” de 1991. Artículos 1, 11, 15, 16, 18, 19, 20, 26, 27 y 28.
- Ley 1273 de 2009 la cual modificó el Código Penal para incluir penas para delitos digitales como el acceso abusivo a sistemas informáticos, la interceptación de datos informáticos, la violación de datos personales o el uso de software malicioso, entre otras conductas. En otras palabras, si una persona ingresa sin autorización al perfil de otra –y se prueba el acceso ilegal a esa plataforma– podría afrontar penas hasta por 96 meses y multas por 1.000 salarios mínimos mensuales vigentes.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 dicta disposiciones generales para la protección de datos, las cuales incluyen la autorización expresa de los usuarios para capturar y almacenar su información personal, así como la transparencia en la utilización de esas bases de datos.
- Guía institucional Código: 1CP-GU-0001 “GUIA PARA EL CORRECTO USO Y ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES SOCIALES” Versión: 2 de Fecha: 15-10-2015.
- Instructivo 023 DIPON-COEST del 04-10-2012 “Guía para utilizar redes sociales” la cual hace énfasis en el uso responsable y la restricción de publicar datos personales o sensibles que puedan afectar el nombre de la institución (fotos, videos y ubicaciones)
- Instructivo No. 011 DIPON-COEST del 22/02/2016 “Parámetros para el correcto uso y administración de las redes sociales – Policía Nacional

Marco referencial

Fecha de Realización: 2018
Título: Uso De Twitter, Nuevas Formas de Interacción Juvenil y su Influencia en el aprendizaje.
Autor: C Marta-Lazo, D Valero-Errazu, J A Gabelas Barroso (2018)
Publicación: Páginas 1333 a 1352
Unidad Patrocinante: Revista Latina de Comunicación Social
Palabras Claves: Tecnologías de la Información y la Comunicación, Facebook, Twitter, e.- learning, Web 2.0.
Descripción: El uso de las redes sociales es cada vez mayor, especialmente entre los jóvenes. Por ejemplo, en 2017, el porcentaje de penetración de las redes en España alcanzó un 86% (Statista, 2018), siendo Facebook y Twitter las más usadas. Esto implica nuevas formas de lenguaje y de interacción con un importante potencial pedagógico. Las redes sociales se incorporan cada vez más a la pedagogía como un medio para el aprendizaje colaborativo en línea. En relación con Twitter, una de las redes más utilizadas, como lo señalan algunas investigaciones, el microblogging tiene el potencial de fomentar la participación, el compromiso y una reflexión más profunda, así como el aprendizaje colaborativo en diferentes escenarios de aprendizaje

(Gao, Luo y Zhang, 2012), incluso apareciendo como redes informales de apoyo entre pares en línea (Badge, Johnson, Moseley, & Cann, 2012).

Fuentes:

C Marta-Lazo, D Valero-Errazu, J A Gabelas Barroso (2018): “Uso de Twitter en los MOOC: Nuevas formas de interacción juvenil y su influencia en el aprendizaje”. Revista Latina de Comunicación Social, 73, pp. 1333 a 1352. <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1309/68es.html>

Contenido del documento:

- 1. Introducción
- 1. 1. La interacción y la retroalimentación, como parte del aprendizaje activo
- 1.2. Twitter como herramienta educativa
- 2. Metodología
- 2.1. Dialéctica Twitter
- 2.2. Hipótesis
- 2.3. Características de la muestra y obtención de los datos
- 2.4. Medición de las variables
- 3. Resultados
- 3.1. Análisis factorial exploratorio y de fiabilidad sobre las variables exógenas y endógena
- 3.2. Análisis de regresión múltiple
- 4. Conclusiones

Fecha de Realización: Enero – Abril 2015

Título:

Aprender a usar Twitter y Usar Twitter para Aprender.
Autores: Abella García, V.; Delgado Benito, V.
Publicación: Ciudad: Uruguay. Páginas: 15
Unidad Patrocinante: Universidad de Granada.
Palabras Claves: Twitter, Educación Superior, microblogging, TIC, aprendizaje informal, Entorno Personal de Aprendizaje
Descripción: Las redes sociales están cada vez más presentes en el ámbito educativo, contribuyendo a desarrollar diversas competencias relacionadas con la comunicación, la información y el tratamiento digital entre otras. En este artículo presentamos una experiencia educativa realizada en la asignatura “Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la Educación” impartida en primero de Grado en Maestro en Educación Primaria, cuyo principal objetivo es acercar al alumnado al uso de las redes sociales, concretamente Twitter, con una finalidad educativa. Entre los principales resultados obtenidos destacamos que las tres cuartas partes del alumnado están satisfecho, en mayor o menor medida, con la utilización de Twitter en el contexto de la asignatura. Así mismo, muestran una valoración positiva en la utilización de esta red social como instrumento de formación permanente. Desde nuestro punto de vista como docentes, la experiencia con la citada red social ha sido muy enriquecedora, convirtiéndose

en una nueva herramienta de comunicación atractiva para los estudiantes y fomentando la interacción de éstos con otros profesionales del sector educativo.

Fuentes:

Abella García, V.; Delgado Benito, V. Aprender a usar twitter y usar twitter para aprender.

Profesorado, 19(1): 364-378 (2015). <http://hdl.handle.net/10481/36119>

Contenido del documento:

- Resumen:

1. Introducción

2. Objetivos

- a) Fomentar la interacción con maestros y profesores

- b) Conocer y utilizar una red social desde una perspectiva educativa

- c) Contribuir al aprendizaje informal y la formación permanente

3. Hipótesis

4. Metodología

- 4.1. Muestra

- 4.2. Contextualización

5. Resultados

6. Discusión

7. Conclusiones

Fecha de Realización: 25 de Abril de 2017

Título: Twitter de Red Social a Medio de Comunicación.
Autor: Silvia Egea Bas.
Publicación: Ciudad: Madrid. Páginas: 259
Unidad Patrocinante: Universidad Complutense de Madrid.
Palabras Claves: Empresa, redes sociales, Twitter, Pullmantur, Iberia.
Descripción: En este estudio se analiza el papel de las redes sociales en el ámbito empresarial, en concreto, el uso y la influencia que tiene Twitter como canal de comunicación y como servicio de Atención al Cliente. Con la llegada de las redes sociales, las empresas han visto en ellas una nueva vía para comunicar información corporativa, relacionada con ofertas, promociones y eventos, así como para responder de una manera ágil y sencilla a las consultas realizadas por sus clientes que buscan en estas plataformas una respuesta casi inmediata. Para llevar a cabo esta investigación, se ha realizado un caso de estudio de dos compañías relacionadas con el sector turístico, Pullmantur e Iberia, con el objetivo de analizar cómo emplean ambas compañías la red social Twitter para desarrollar sus negocios.
Fuentes: https://eprints.ucm.es/42329/

Contenido del documento:

1. Introducción
2. Objetivos, Hipotesis y Metodología.
3. Redes Sociales en Internet.
4. Resultados de la Investigación.
5. Resultados y Análisis de la Investigación.
6. Análisis comparativo.
7. Discusión y Conclusiones.
8. Bibliografía-
9. Anexos.

Fecha de Realización: Octubre de 2010

Título:

Twitter como Fuente para Periodista Latinoamericanos.

Autor:

Cobos, Tania Lucía

Publicación:

Páginas 36

Unidad Patrocinante:

Universidad de los Hemisferios – Razón y Palabra.

Palabras Claves:

Twitter, Periodistas, Latinoamérica, América Latina, Fuente Periodística, Confianza, Credibilidad

Descripción:

Twitter ha demostrado tener más usos potenciales que los que sus creadores pudieron haber imaginado en un principio. Para este caso, el uso de la herramienta como una potencial fuente de información para los periodistas latinoamericanos de habla hispana. En primera instancia se expone qué es Twitter y cómo funciona para luego aterrizar en por qué los periodistas deben estar en Twitter, Twitter como fuente periodística, definir las fuentes a seguir en Twitter, cómo manejar a Twitter como fuente, hashtags o seguimiento a flujos de opinión, listas o como organizar fuentes y otras utilidades, así como la credibilidad y confianza que puede atribuírsele a la información obtenida en o a través de esta plataforma. La investigación de carácter exploratorio, y que es pionera en su área hasta donde la bibliografía consultada lo permitió determinar, implementó el método de la etnografía virtual, a través de un cuestionario en línea a modo de entrevista semiestructurada que estuvo disponible por espacio de un mes y que respondieron 54 periodistas ubicados en los diferentes países de la América Latina hispana, independientemente de su medio y área de trabajo. El análisis de resultados se presenta de acuerdo a las diferentes categorías que se estipularon.

Fuentes:

<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199514908045.pdf>

Contenido del documento:

- 1. Resumen.
- 2. Palabras Clave.
- 3. Twitter
- 4. ¿Por qué un Periodista debe estar en Twitter?
- 5. Twitter como fuente Periodística

- 6. Definir las Fuentes a seguir en Twitter
- 7. Cómo manejar a Twitter como Fuente.
- 8. Hashtags o seguimiento a flujos de opinión
- 9. Listas o como organizar fuentes
- 10. Credibilidad de Twitter como fuente.
- 11. Método
- 12. Interpretación de Resultados.
- 13 Conclusiones

Fecha de Realización: Málaga 2014

Título:

Comunicar en 140 caracteres ¿Cómo Usan Twitter los Comunicadores en España?

Autor:

Gabriel Arrabal Sánchez.

Publicación:

Ciudad: Málaga – España.

Páginas: 519

Unidad Patrocinante:

Universidad de Málaga

Palabras Claves:

Redes Sociales en Internet, Tesis Doctorales, Periodismo.

Descripción:

Las redes sociales son el presente en nuestras vidas. Hace pocos años nadie podía imaginar que estas plataformas pudieran interesar a tantos millones de personas a pesar de su sencillez: un perfil personal,

algunas fotografías... y poco más. Pero el éxito ha sido tan increíble, que en los últimos años ha crecido el número de estas redes, así como su especialización y los perfiles de público a los que se dirigen. Después de la decepción por el pinchazo de la burbuja de las empresas “puntocom”, las redes sociales han hecho que la tecnología no solo resucite, sino que invada todas las esferas de la vida cotidiana, haciéndose imprescindible. Y todo ello gracias a una tecnología que se ha simplificado al extremo merced a los formidables desarrollos del sector y que, por tanto, le ha permitido ponerse al alcance de cualquiera. Se ha simplificado el manejo de estas redes al mismo tiempo que se ha diversificado su presencia en distintos soportes. Los avances realizados especialmente en el campo de la tecnología móvil han hecho que esta gran revolución mediática y social acompañe al hombre en todos los momentos de su vida, haciendo que estos puedan ser compartidos con su círculo de amistades hasta el nivel que decida.

Fuentes:

https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8353/TDR_ARRABAL_SANCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contenido del documento:

- Introducción
- Parte I: Fundamentos teóricos y estado de la cuestión
- 1. Teorías y análisis de redes sociales
- 2. Twitter, el éxito de los 140 caracteres
- 3. ¿Todos somos comunicadores con Twitter?
- 4. Los medios regulan el uso de Twitter en sus redacciones

- 5. Investigaciones precedentes sobre Twitter y medios
- Parte II: Análisis cuantitativo ¿Cómo usan twitter 1504 comunicadores en España?
- 6. Metodología de la investigación
- 7. Resultados
- Conclusiones
- Bibliografía

Metodología

El método de investigación cuantitativa nos permitirá establecer con exactitud el nivel de satisfacción y aceptabilidad que tiene la cuenta twitter @policiantioquia dentro de la comunidad y las unidades policiales que integran el Departamento de Policía Antioquia.

Dentro de este proceso es de importancia proceder a la selección de la muestra de la que se recogerán los datos, se realizará la organización y análisis de la información recolectada, obteniendo un resultado óptimo referente al Mejoramiento de la seguridad ciudadana en el buen manejo y uso de la red social twitter en el Departamento de Policía Antioquia

Por consiguiente en el método investigativo, la construcción, la lógica y el razonamiento deductivo, nos permitirán generalizar los resultados de cada punto de vista por parte de la comunidad en la difusión de actividades operativas, disuasivas, educativas que realizan a diario las unidades policiales en el Departamento de Antioquia, demostrando así las falencias, mejoras, fortalezas y efecto que trae la utilización de la cuenta twitter institucional @policiantioquia como medio de comunicación asertiva y eficaz.

Técnicas utilizadas: Aplicación encuesta y la observación

Clark-Carter (2002) explica que en el enfoque cuantitativo suelen usarse diversas técnicas:

La observación : es un método que se utiliza para establecer los diferentes comportamientos utilizando listas de chequeo y otros registros cuantitativos como puede hallarse en el cuestionario aplicado dentro de un orden lógico

El cuestionario: Hacen parte de una entrevista estructurada en el que las preguntas pueden ser cerradas, abiertas o mixta

Para León y Montero (1993), “los procedimientos de investigación que usan entrevistas y encuestas establecen reglas que permiten “acceder de forma científica a lo que las personas opinan”, y sugieren que sea una persona con cierta experiencia quien haga las veces de entrevistador”. (Palencia, M. Sin año).

Es fundamental tener en claro estos conceptos los cuales en el momento de aplicar en el método de investigación cuantitativa del tema “Mejoramiento de la seguridad ciudadana en el buen manejo y uso de la red social twitter en el Departamento de Policía Antioquia”

Se establecerán resultados bases para deducir las posibles herramientas comunicacionales que un comunicador debe centrarse para saber llegar a la gente a través de las redes sociales.

La población en la que trabajaremos será personas entre los 18 y 50 años de edad entre los cuales se encuentran universitarios, Policías y comunidad en general a las cuales se le aplicaran el cuestionario y la observación del Mejoramiento de la seguridad ciudadana en el buen manejo y uso de la red social twitter en el Departamento de Policía Antioquia.

1. CRONOGRAMA							
SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7
Elaboración de cuestionario							

Aplicación de cuestionario							
Recolección de información							

Procedimiento

Diagnóstico cuenta twitter @policiantioquia

La cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia cuenta en la actualidad con 32.5 k seguidores. Es una cuenta de carácter institucional que busca acercarse a los ciudadanos a través de las redes sociales, teniendo en cuenta la era digital en la que nos encontramos en donde las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel fundamental entorno a la percepción de seguridad entre los ciudadanos.

La cuenta twitter del Departamento de Policía Antioquia, fue creada desde el mes de Abril de año 2016, alineado a la estrategia comunicacional de la Dirección General de la Policía Nacional, con la finalidad de poder dar a los ciudadanos las herramientas necesarias para que sean partícipes de la seguridad, darles a conocer las actividades de mayor relevancia que se realizan en los 100 municipios que integran la unidad policial, así como el trabajo articulado con las autoridades civiles.

Podemos detectar que la sociedad Antioqueña y en general la población Colombiana se interesa por temas que sean de impacto mediático, de ahí el éxito de los medios que cuentan con gran cantidad de seguidores; escenario que la institución aprovecha para dar a conocer la oferta institucional en materia de convivencia, prevención, investigación, inteligencia,

educación y bienestar para que la ciudadanía conozca de cerca las acciones de la Policía Nacional en éste territorio geográfico.

Algunos aspectos que se resaltan de la cuenta de la red social Twitter

@Policiantioquia en el período comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2019 son:

- **1247** me gusta.
- **469** retweets
- **47** comentarios

Otros aspectos destacados:

Seguidores:




- **59%** hombres
- **41%** mujeres

Operadores móviles:

- **45%** Claro.
- **26%** Tigo
- **25%** Movistar
- **4%** Otros

Contenidos utilizados en la red social twitter

Temas de publicación	Motivos
-----------------------------	----------------

<p>seguridad</p> 	<p>La seguridad es un compromiso de todas las personas pero está encabezada por el estado y representada por la policía nacional de ahí la necesidad de publicar temas que permitan dar a conocer a los ciudadanos tips de seguridad y líneas de atención.</p>
<p>Resultados operativos</p> 	<p>Presentar a los ciudadanos los resultados operativos permite dar a conocer que la institución trabaja constantemente por el bienestar y la protección de la vida honra y bienes de cada persona de bien y que la ilegalidad no son un buen camino para el desarrollo y progreso del país.</p>
<p>Cultura</p> 	<p>La policía está presente en todos los acontecimientos de la sociedad por ello se presentan las actividades que fomenten la cultura, el respeto por las etnias la diversidad, las fiestas y todas las formas de expresión cultural de las regiones del departamento de Antioquia.</p>

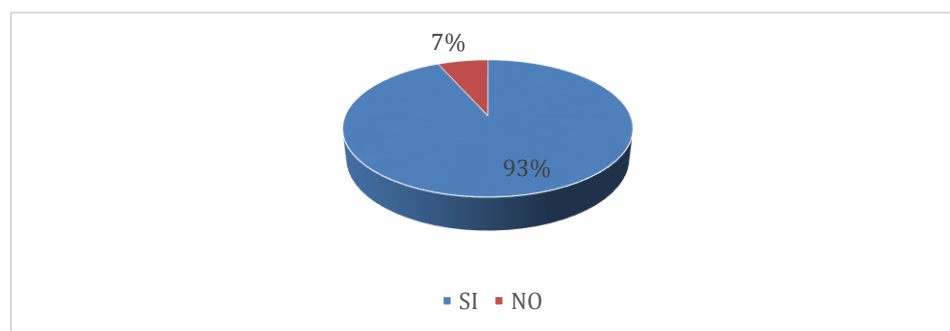
<p>Educación</p> 	<p>Los tips de seguridad permite educar a las personas para que mantengan autoprotección y cuidado en algunos escenarios que puedan resultar de alto riesgo para su vida y el cuidado de sus pertenencias que con tanto esfuerzo han conseguido, según la época se publican mensajes de interés que se ser tenidos en cuenta sería de ayuda para los ciudadanos de bien.</p>
<p>Líneas de atención y servicios a la ciudadanía</p> 	<p>En la actualidad la institución trabaja a través del modelo por cuadrantes, así mismo tiene diferentes especialidades que están atentos a recibir el llamado de los ciudadanos para ser apoyados en sus actividades o necesidades.</p>
<p>Valores</p> 	<p>El respeto y los valores se han deteriorado en las nuevas generaciones, sin embargo se lucha desde las instituciones por mantener las buenas prácticas de vida por ello desde el Twitter de la policía nacional y demás medios disponibles se habla de la necesidad de conservar los valores para lograr una</p>

	sociedad más sana y justa con todas las formas de expresión y de vida.
--	--

Resultados aplicación encuesta

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Si	14
No	1

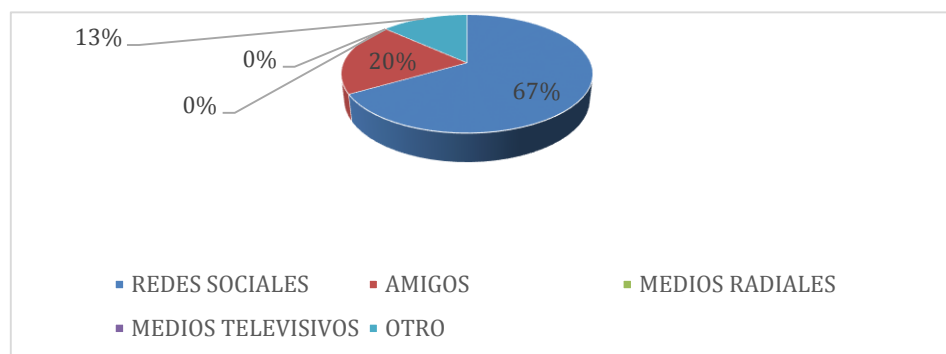


Análisis: El 93% de la comunidad y personal policial adscritos al Departamento de Policía Antioquia conocen la cuenta twitter @policiantioquia y el 7% desconocen esta red social, lo que indica que de forma satisfactoria conocen la cuenta.

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Redes sociales	10
Amigos	3

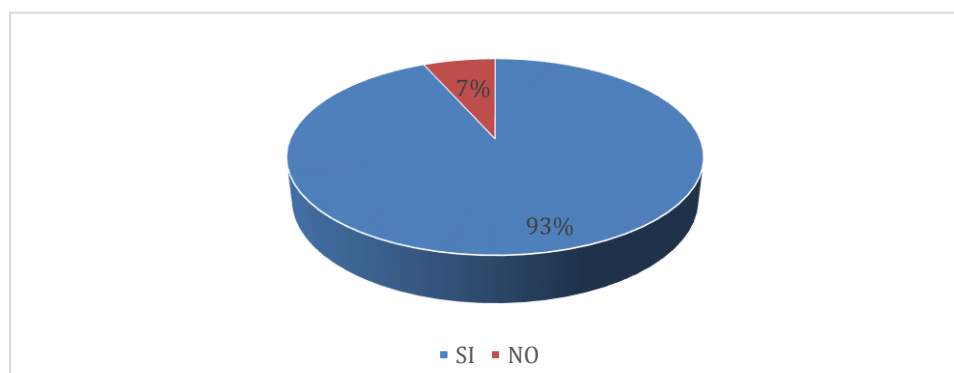
Medios radiales	0
Medios televisivos	0
Otros	2



Análisis: El 67% conocen de la existencia de la cuenta twitter @policiantioquia a través de las redes sociales que frecuentan, el 20% por medio de amigos que conocen esta red social y el 13% por otros medios.

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

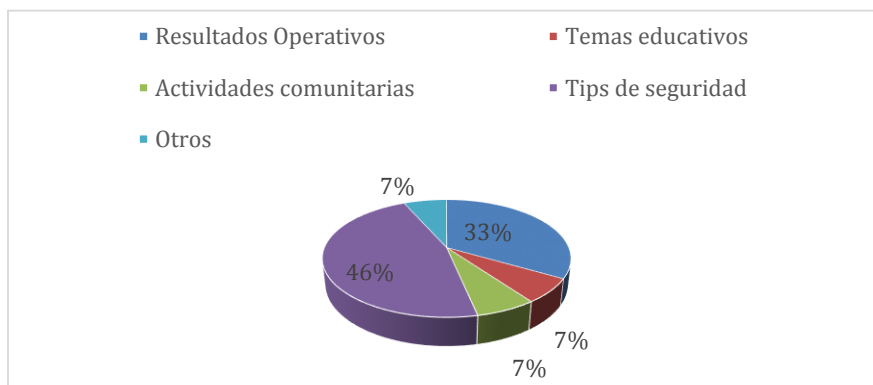
Si	14
No	1



Análisis: El 93% de los encuestados afirman que los contenidos que se publican en la cuenta twitter @policiantioquia les parece interesante y el 7% no les son de su interés, lo que constata que hay personas que les gusta estar informado de las actividades que adelanta la Policía Nacional en el Departamento.

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

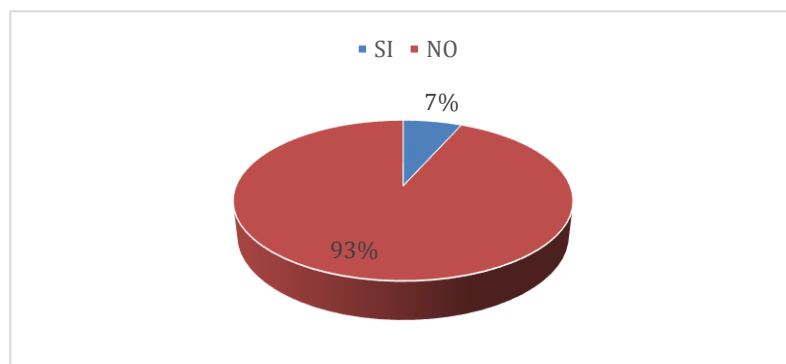
Resultados Operativos	5
Temas educativos	1
Actividades comunitarias	1
Tips de seguridad	7
Otros	1



Análisis: El 46% de la ciudadanía y uniformados les gusta seguir los resultados operativos y el 33% tips de seguridad, los cuales invitan a la denuncia ciudadana contra los delitos como el hurto en todas sus modalidades, el homicidio, la extorsión, el maltrato a la mujer, microtráfico para así contrarrestarlos y poder bajar el índice de criminalidad en el Departamento de Antioquia.

5. ¿A utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

Si	1
No	14



Análisis: El 93% de las personas no utiliza la plataforma como herramienta para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimiento por el servicio prestado por la Policía Nacional y el 7% utilizan esta red social.

Análisis general desde lo establecido en los objetivos planteados:

Objetivo General: Identificar el impacto que tiene la red social Twitter en la ciudadanía mediante un diagnóstico, reconociendo su importancia en la comunicación actual.

Los resultados obtenidos en la encuestas aplicadas en el marco de la investigación cuantitativa, permitió establecer que un alto porcentaje conoce la red social Twitter de la Policía Nacional, reconociendo su funcionalidad e importancia en lo que respecta a los diferentes ámbitos que se abordan en ella para la interacción con sus usuarios, al mantenerlos informados de temas de interés relacionados con la seguridad social, operativos de captura, promoción de las políticas institucionales y eventos de orden social que incentivan las prácticas culturales y de los valores. De esta manera, el diagnóstico realizado permitió establecer que la red @Policiantioquia, tiene un impacto altamente positivo entre sus usuarios, quienes ven en este medio, una forma de estar cerca de la institución a través de la virtualidad y de la interacción que permite hoy en día este tipo de tecnologías. Este impacto se evidencia en el seguimiento que se le da al perfil y la credibilidad con la se cuenta entre los usuarios de la red social en cuestión.

Análisis a la luz de los Objetivos Específicos:

A través de un sondeo aplicar estrategia didáctica pedagógica de medición que determine el nivel de favorabilidad y aceptación de lo observado a través de la cuenta de Twitter @Policiantioquia.

El sondeo realizado se aplicó mediante encuestas que permitieron establecer los niveles de favorabilidad y aceptación de la red social Twitter @Policiantioquia; así mismo se pudo concluir desde dichos hallazgos, que se hace estrictamente necesario fortalecer las diferentes difusiones de campañas de prevención, temas operativos que realcen la imagen

institucional del Departamento de Policía Antioquia en el que se enfoquen en tipos de seguridad que inviten a la ciudadanía a tener más precaución con el autocuidado y cuidado de sus elementos, a ser más participes en la denuncia ciudadana fortaleciendo los lazos de Policía Nacional y comunidad, donde se tenga en cuenta las diferentes sugerencias para mejorar la calidad del servicio de Policía en los diferentes municipios del Departamento de Antioquia por parte de la ciudadanía.

Analizar los resultados de la medición aplicada y formular plan de trabajo basado en la matriz D.O.F.A “Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas”.

La aplicabilidad de la Matriz DOFA permitió descubrir las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del tema que nos atañe en la presente investigación:

Análisis D.O.F.A

Debilidades

Comunicar desde una institución pública cómo la Policía Nacional en Colombia no es un trabajo fácil teniendo en cuenta que no siempre es atractivo el contenido publicado para las personas que navegan en la red social, durante la presente investigación se ha evidenciado que un alto porcentaje de los policías adscritos al departamento de policía Antioquia tampoco siguen la cuenta Twitter de su propia unidad de trabajo, las publicaciones si bien son interesantes y variadas, parecen obvias para los navegantes que no se animan a Re-Twittear; el estado está representado por las instituciones integradas por personas del mismo estado, no obstante los casos de corrupción han afectado a todas las instituciones y la Policía no es la excepción, generar un ambiente de confianza es la tarea que deben realizar las personas que hacemos parte de la institución de la Policía Nacional.

Por parte de la ciudadanía se detecta que tienen poco sentido navegar y conocer la cuenta twitter del Departamento de Policía Antioquia, de las personas encuestadas un bajo porcentaje de personas tienen o manejan cuenta twitter o si tienen solo siguen personas de alto renombre o medios de comunicación con gran influencia a nivel nacional, regional y/o local, para muchos no se hace llamativo, pues consideran que se deben fortalecer los tips de seguridad ciudadana y hablar de temas como el ciber Bullying y hurto a personas delitos que se han aumentado en los últimos meses en el Departamento que afectan la seguridad y convivencia ciudadana.

Oportunidades

Aprovechar los factores externos para lograr la consecución de los objetivos, desde el punto de vista comunicacional, la Policía Nacional lo logra a través de Twitter, otras redes sociales la radio y la televisión, dado que sus cuentas de Twitter también es asociada por los líderes políticos, empresas y ciudadanos en general cuando se realiza un trabajo relevante, las necesidades de seguridad de los ciudadanos deben ser llevadas al plano de las redes sociales, enseñando a tener medidas de auto precaución con el delito que afecta las calles de Colombia, la institución policía cuenta con los recursos necesarios para patrocinar sus medios aunque el uso de la red Twitter no demanda mayor gasto económico más allá que el trabajo de diseño y periodístico; el mundo de las redes sociales está en pleno crecimiento y auge, factor que puede ser buen aprovechado si se logra ser visible ante personas que les interesen los temas relacionados con la seguridad y auto protección, la policía es la institución pública encargada de generar y brindar seguridad ciudadana suficiente debería ser para ir creciendo en sus redes sociales dado que es un deber también de los ciudadanos velar por sus propias medidas de

prevención, paso a paso se van creando las oportunidad para informar y prevenir las situaciones de riesgo para los ciudadanos y los más importante educar en temas de seguridad.

Fortalezas

Actualmente la cuenta twitter institucional @Policiantioquia cuenta con gran contenido de temas de prevención la cual cuenta con un diseño institucional apropiado que hace que la información que se difunde a través de la página no sea tan lineal, donde se brinda o se da a conocer a la ciudadanía diferentes líneas como el 123, 167 de atención para la incentivación a la denuncia ciudadana contra delitos como el microtráfico y atención para los diferentes casos de Policía, es una cuenta que es seguida tanto por ciudadanos del común y autoridades municipales como: Gobernación de Antioquia, alcaldías municipales del Departamento de Antioquia, Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio del Interior, Fiscalía General de la Nación, Ejercito Nacional, etc. Estos índices de seguidores reflejan que se está desarrollando una tarea en pro de la seguridad en conjunto y coordinada con un único objetivo y es de concertar y contrarrestar la inseguridad en todo el territorio antioqueño.

En la cuenta twitter institucional @Policiantioquia se difunden hechos relevantes como operativos y preventivos en tiempo real destacando la labor policial en cada uno de los Distritos, estaciones y subestaciones desarrollados por las diferentes especialidades (Seccional de Investigación Criminal –SIJIN, Seccional de Inteligencia Policial – SIPOL, Seccional de Protección y Servicios Especiales – SEPRO, Grupo de Carabineros y Guías Caninos – GUCAR, Grupo de Acción Unificada para la Libertad Personal – GAULA, Escuadrón Móvil Antidisturbios - EMCAR, Prevención y Educación Ciudadana – PRECI e integrantes del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por cuadrantes los cuales ha sido de impacto y de satisfacción para la ciudadanía.

Amenazas

Los medios de comunicación y en especial las redes sociales en los últimos años se han convertido de fácil acceso para las personas alrededor del mundo lo que implica una masa de información que enmarca y recrea una ola de puntos de vistas, contextos sociales muy sensible ante unos canales de comunicación masivos y que sin lugar a duda estarán en el ojo del huracán las 24 horas que pueden enriquecer o destruir la imagen de una empresa o persona, lo que conllevan a un cuidado sin igual de la información que se quiere transmitir a través de las redes sociales y medios de comunicación de una manera ética y objetiva; es por ello que la cuenta twitter institucional @Policiantioquia requiere ser más objetivos en los temas o tips de seguridad que allí se difunde, buscando la aceptación por parte de la ciudadanía, evitando comentarios que puedan degradar la imagen institucional del Departamento de Policía Antioquia, utilizando otros medios de comunicación en el que se dé a conocer tanto a las unidades policiales y ciudadanía la existencia de esta cuenta y los temas que allí se difunden, teniendo en cuenta que los medios son uno de los poderes a nivel mundial que posiciona o destruye el cual poco a poco va delimitando una labor o misión si no se maneja el termino de desinformación con cautela y de forma preventiva impactar a la ciudadanía con otros lucros de veracidad y afianzamiento de la información a través de las redes sociales.

Propuesta plan de trabajo

El presente Plan de Trabajo se presenta como iniciativa para mejorar el servicio en pro de fortalecer la Seguridad Ciudadana en el buen manejo y uso de la Red Social Twitter en el Departamento de Policía Antioquia.

- **Objetivo estratégico:** Fortalecer los canales para el relacionamiento entre policía, comunidad y autoridades político administrativas en función de la convivencia ciudadana
- **Iniciativa estratégica:** Promover el relacionamiento con la comunidad a través de una comunicación asertiva, integral e innovadora.
- **Descripción:** Promover la optimización del servicio de policía a través de una comunicación fluida, integral e innovadora, fortaleciendo los canales de comunicación para consolidar una Institución más cercana del ciudadano.
- **Indicador:** Tasa de seguidores en redes sociales (Twitter)

Nombre de la tarea	Descripción de la tarea	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
1. Planeación y desarrollo de agenda temática	1.1 Proyección Agenda Temática primer trimestre 2020. Evidencia: Informe ejecutivo con la agenda temática para el primer trimestre	Jefe Comunicacion es Estratégicas DEANT	01/01/2020	31/01/2020

2.Fortalecimiento capacidades Comunicaciones Estratégicas	2.1. Creación del evento académico virtual de Comunicaciones Estratégicas. Evidencia: Informe ejecutivo de evento académico.	Jefe Comunicaciones Estratégicas DEANT	01/01/2020	12/02/2020
3. Fortalecimiento y Optimización de las Emisoras de la Policía Nacional	3.1 Realizar estudio de inspección técnica (estudios máster, edición/grabación, transmisores, redes, sistemas de protección, etc.) acústica, áreas de trabajo, personal actual de las emisoras. Evidencia: (Primer informe ejecutivo)	Jefe Comunicaciones Estratégicas DEANT	01/01/2020	28/02/2020
	3.2 Generar la documentación requerida para la ejecución del proyecto desde cada una de las	Jefe Comunicaciones Estratégicas DEANT	01/01/2020	12/03/2020

	emisoras policiales. Evidencia: (DOS INFORMES)			
4. Lanzamiento de plan de comunicacional para fortalecimiento de la red social Twitter de Departamento de Policía Antioquia.	4.1 Realizar por medios de los diferentes medios de comunicación impresos, televisivos y digitales, lanzamiento de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @PoliciaAntioquia, donde se dé a conocer la oferta institucional en materia de convivencia y seguridad ciudadana. Evidencia: Informe final y variación estadística de los	Jefe Comunicaciones Estratégicas DEANT	01/01/2020	31/03/2020

Conclusiones

- Se logró evidenciar la importancia que se está tomando las redes sociales en los diferentes sectores y ámbitos de acción, para el estudio en particular del sector defensa, convivencia y seguridad ciudadana, el cual representa una gran necesidad de comunicación e identidad frente a los diferentes actores que afectan sus derechos.
- Fue fundamental conocer las diferentes percepciones de la ciudadanía en materia de convivencia y seguridad ciudadana, las cuales fueron trasladadas a la red social Twitter con el ánimo de hacerlas visibles y de conocimiento para el público en general.
- Con la presentación del plan de trabajo como iniciativa para mejorar el servicio se busca aumentar el nivel de seguidores de la cuenta de la red social Twitter @Policiantioquia, con el ánimo de ser pioneros en materia de seguridad y convivencia ciudadana por medio de las tecnologías de la información y la comunicación.

Recomendaciones

- Se recomienda a la dependencia de Comunicaciones Estratégicas del Departamento de Policía Antioquia dar aplicabilidad a la propuesta del Plan de Trabajo, con el fin de aumentar la cantidad de seguidores de la cuenta de la red social Twitter @Policiantioquia, con el ánimo de fortalecer la seguridad ciudadana entre los habitantes del territorio antioqueño.
- Según las encuestas realizadas tanto a la ciudadanía como al personal uniformado de la Policía Nacional incrementar las campañas de prevención contra el Bullying, el hurto a personas y el homicidio, con el fin de generar conciencia y reflexión a la comunidad de las medidas de autocuidado, protección y valor de la vida.
- Generar más espacios comunicaciones de impacto a través de la cuenta twitter @policiantioquia en el que se visibilice la participación ciudadana.
- Tener en cuenta las recomendaciones y/ sugerencias que se denoten en los comentarios a través de la red social twitter.
- Fortalecer los espacios pedagógicos de aprendizaje de convivencia y seguridad ciudadana, utilizando la cuenta twitter como herramienta eficaz y objetiva

Bibliografía

- Aracelli, C. M., Del Pino Romero, C., & Ramos Soler, I. (2014). Twitter como canal de comunicación corporativa y publicitaria . *Comunicación y Sociedad* , 1-35.
- Arcila Calderon, C., Barbosa Caro, E., & Aguaded, I. (2019). Modelado y difusión de temas noticiosos en medios sociales: características y factores de la emergencia de noticias en un canal informativo de Twitter. *Comunicación y Sociedad*, 1-21.
- Arrabal Sánchez, G., & De Aguilera Moyano, M. (2016). Comunicar en 140 caracteres. Cómo se usan Twitter los comunicadores en España. *Revista científica de Educomunicación* , 1-9.
- Campos Domúñez, E. (2017). Twiter y la comunicación política. *El profesional de la información* , 1-10.
- Carrasco Polaino, R., Villar Cirujano, E., & Martín Cárdbaba, M. Á. (2019). Redes, tweets y engagement: análisis de las bibliotecas universitarias españolas en twitter. *El profesional de la información*, 1-14.
- carrasco Polaino, R., Villar Cirujano, E., & Martín Cárdbaba, M. Á. (2019). Redes, tweets y engagement: análisis de las bibliotecas universitarias españolas en Twitter . *El profesional de la información* , 1-14.
- Cobos, T. L. (2010). Twitter como fuente para periodistas latinoamericanos. *Razón y Palabra*, 1-36.
- Congosto Martínez, M. (enero de 2016). *biblioteca virtual UNAD*. Obtenido de biblioteca virtual UNAD: <https://core.ac.uk/download/pdf/44309858.pdf>
- Coronel, G., & Miers, A. C. (2011). Impacto de Twitter en Ecuador, caso 30S. 1-6.

- Criado, J., & Villodre, J. (2018). Comunicando datos masivos del sector público local en redes sociales. Análisis de sentimiento en Twitter. *El profesional de la información* , 1-10.
- Díaz rodríguez, K., & Haber Guerra, Y. (2017). La influencia social de los medios de comunicación en Twitter . *Revista "Enunciación " de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas* , 1-13.
- Fainholc, B. (2011). Un análisis contemporáneo del Twitter. *Red, revista de educación a distancia*, 1-12.
- Fernandez, C. B. (2012). Twitter y la ciberpolítica. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación "disertaciones"*, 1-16.
- Pallares Piquer, M. (2019). El Twitter de Paulo Freire. Resignificaciones y horizontes de la educación desde "Pensar con los sentimiento". Utopía y Praxis Latinoamericana . *Revista Internacional de Filosofía y teoría social* , 1-17.
- Panza Guardatti, M., Mitchelstein, E., & Boczkowski, P. J. (2019). Política en los sitios web, entretenimiento en las redes: la agenda de los medios noticiosos en sus sitios y en Facebook y Twitter. *Revista de Comunicación*, 1-16.
- Panza Guardatti, M., Mitchelstein, E., J, & Boczkowski, P. (2019). Política en los sitios web, entretenimiento en las redes:a agenda de los medios noticiosos en sus sitios y en Facebook y Twitter. *Revista de comunicación*, 1-16.
- Panza, G., Mitchelstein, E., & Boczkowski, P. J. (2019). Política en los sitios web, entretenimiento en las redes sociales: la agenda de los medios noticiosos en sus sitios y en facebook y twitter. *Revista de Comunicación*, 1-16.

Pérez Dasilva, J. Á., Genaut Arratibel, A., Meso Aierdi, K., Mendiguren Galdospín, T. M.,
Castillo, I. I., & Rivero Santamaria, D. (2013). Las empresas en Facebook y Twitter.
Situación actual y estrategias comunicativas. *Revista latina de Comunicación Social* , 1-
21.

Anexos

Encuestas

**Policía Nacional, Dios y Patria.**

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policia Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policia Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policia Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policia Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policia Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policia Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policia Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

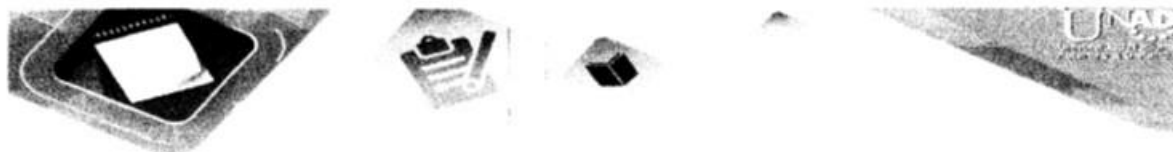
Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
 NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
 AMIGOS
 MEDIOS RADIALES
 MEDIOS TELEVISIVOS
 OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
 NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

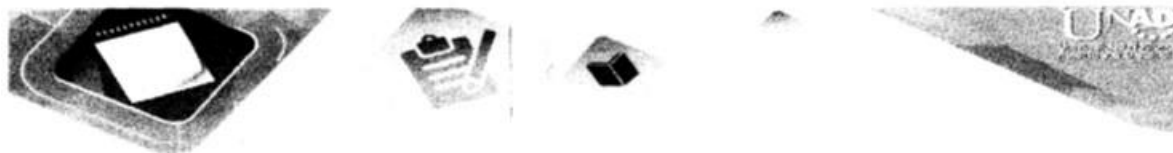
Resultados Operativos
 Temas educativos
 Actividades comunitarias
 Tips de seguridad
 Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
 NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
 NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
 AMIGOS
 MEDIOS RADIALES
 MEDIOS TELEVISIVOS
 OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
 NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
 Temas educativos
 Actividades comunitarias
 Tips de seguridad
 Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
 NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES —
AMIGOS —
MEDIOS RADIALES —
MEDIOS TELEVISIVOS —
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos —
Temas educativos —
Actividades comunitarias —
Tips de seguridad —
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.





Policía Nacional, Dios y Patria.

Con el fin de conocer el nivel de percepción de la Policía Nacional a través de la red social "TWITTER", lo invitamos a participar con el desarrollo de la siguiente encuesta:

1. ¿Conoce usted la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

SI
NO

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

REDES SOCIALES
AMIGOS
MEDIOS RADIALES
MEDIOS TELEVISIVOS
OTRO *Por un amigo*

3. ¿Las publicaciones de la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia son de su interés?

SI
NO

4. ¿Qué tipo de publicaciones son de su mayor interés en la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia?

Resultados Operativos
Temas educativos
Actividades comunitarias
Tips de seguridad
Otros

5. ¿Ha utilizado la cuenta de la red social Twitter del Departamento de Policía Antioquia @Policiantioquia para realizar denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos por el servicio prestado?

SI
NO

Muchas gracias por su amable colaboración. Sus respuestas son muy importantes para nosotros.

