

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría de Investigación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i(79)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>LIZ DAVIANA VILLAMIZAR HERNÁNDEZ</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>YENY PAOLA PALACIO ÁLVAREZ</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN EXTERNA DEL PUNTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE AGUACHICA, CESAR</b>		
<b>RESUMEN</b>			
<i>(70 palabras aproximadamente)</i>			
<p><b>EN EL PRESENTE TRABAJO SE PRETENDER EXPONER LAS DIFERENTES ACTIVIDADES PLANTEADAS PARA REALIZAR QUE SE LLEVARON A CABO EN EL PUNTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, ENTIDAD ADSCRITA A LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, DURANTE LA PASANTÍA REALIZADA EN EL ÁREA DE COMUNICACIONES, DE IGUAL MANERA, LAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MISMAS. TODAS LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS EN LA ENTIDAD FUERON ORIENTADAS A LA COMUNICACIÓN EXTERNA POR LAS RESPECTIVAS DEFICIENCIAS HALLADAS.</b></p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 79</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES: 11</b>	<b>CD-ROM: 1</b>



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN EXTERNA DEL PUNTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE  
AGUACHICA, CESAR**

**Autor:**

**LIZ DAVIANA VILLAMIZAR HERNÁNDEZ**

**Trabajo presentado en modalidad de pasantías presentado para obtener el título de**

**Comunicador Social**

**DIRECTOR**

**YENY PAOLA PALACIO ÁLVAREZ**

**Especialista**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Ocaña, Colombia**

**Febrero de 2019**

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>xi</b>
<b>Capítulo 1: Diseño de una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción breve de la empresa.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1 Misión.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2 Visión. ....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.3 Objetivos de la empresa .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.4 Implementar una cultura de gestión de calidad que mejore la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.5 Descripción de la estructura organizacional .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.6 Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.1 Planteamiento del problema.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Objetivos de la pasantía.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.1 General.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.2 Específicos.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo 2. Enfoques referenciales .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Enfoque conceptual.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2. Enfoque Legal .....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. Presentación de resultados .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1.1. Realizar un diagnóstico situacional de la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1.2. Determinar las estrategias de comunicación externa que se ajuste a las necesidades del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.3 Ejecutar las estrategias comunicativas que atiendan las necesidades halladas en el punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.....</b>	<b>35</b>
<b>Capítulo 4. Diagnóstico final .....</b>	<b>57</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones .....</b>	<b>60</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones .....</b>	<b>62</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>64</b>
<b>Apéndice .....</b>	<b>65</b>

### **Lista de Tablas**

Tabla 1. Matriz FODA del punto de atención a víctimas con respecto al tema a desarrollar.....	6
Tabla 2. Actividades a realizar en el punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar. ....	10
Tabla 3. Matriz FODA del punto de atención a víctimas con respecto al tema a desarrollar.....	25
Tabla 4. Información establecida, canales precisados para la respectiva información y su frecuencia.....	29

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama del Punto de Atención a Víctimas de Aguachica, Cesar. ....	5
Figura 2. Prestación de servicios a los usuarios.....	19
Figura 3. Cartelera informativa del Punto de Atención a Víctimas. ....	19
Figura 4. Información publicada en espacios no adecuados.....	20
Figura 5. Información en espacios no adecuados del Punto de Atención a Víctimas .....	20
Figura 6. Aplicación de encuesta a usuarios del Punto de Atención a Víctimas. ....	21
Figura 7. Conocimiento de los medios de difusión utilizados en el punto de atención.....	22
Figura 8. Solicitud de información. ....	23
Figura 9. Información dirigida a los usuarios. ....	23
Figura 10. Importancia en la opinión de los usuarios. ....	24
Figura 11. Medios de difusión de mayor interés.....	24
Figura 12. Interés por creación de página institucional. ....	25
Figura 13. Taller reflexivo realizado por el área psicosocial.....	30
Figura 14. Celebración del día del amor y la amistad a los usuarios. ....	30
Figura 15. Actividad lúdica con la población infantil víctima.....	31
Figura 16. Asesoramiento de oferta de viviendas para la población víctima. ....	31
Figura 17. Charlas de ofertas jurídicas a los usuarios.....	32
Figura 18. . Jornada de atención psicosocial para el adulto mayor.....	32
Figura 19. Jornada de educación y sensibilización sobre el cancer de mama. ....	33
Figura 20. Feria juvenil para jóvenes víctimas del conflicto armado. ....	33
Figura 21. Taller sobre la no violencia hacia la mujer.....	34
Figura 22. Taller de reconciliación y perdón. ....	34
Figura 23. Ruta de acompañamiento a nueva población víctima. ....	35
Figura 24. Volante informativo de las nuevas líneas de atención.....	36
Figura 25. Volante sobre taller de la no violencia hacia la mujer.....	36
Figura 26. Pancarta sobre ofertas institucionales a la población víctima articuladas al ICETEX. .....	36
Figura 27. Volante de ofertas sobre cursos cortos en articulación con la UPC para jóvenes víctimas. ....	37
Figura 28. Volante de actividad recreativa para los usuarios. ....	38

Figura 29. Volante de ofertas para los usuarios.....	38
Figura 30. Volante de ofertas para los usuarios.....	39
Figura 31. Volante informativo de la feria juvenil.....	39
Figura 32. Volante informativo de la feria juvenil.....	40
Figura 33. Volante del taller sobre derechos humanos.....	40
Figura 34. Volante para convocatorias para fondo de víctimas ICETEX.....	41
Figura 35. Publicación sobre nuevas ofertas de vivienda por parte de la entidad Fonvisocial....	42
Figura 36. Publicación sobre taller de la no violencia hacia la mujer para grupo de mujeres víctimas.....	42
Figura 37. Publicación oferta de programa Institucional Colombia Mayor para población víctima de la tercera edad.....	43
Figura 38. Publicación invitación a socialización de la no violencia hacia la mujer.....	43
Figura 39. Publicación a taller de derechos humanos para población víctima del conflicto armado.....	44
Figura 40. Publicación acerca de las nuevas líneas telefónicas para la atención de los usuarios del Punto de Atención a Víctimas.....	44
Figura 41. Publicación información de cambio de día de atención a la población víctima con enfoque diferencial.....	45
Figura 42. Publicación acerca de tramites de derechos humanos y priorización de indemnización para toda la población víctima del conflicto armado.....	46
Figura 43. Publicación por parte del área psicosocial, acerca de la ruta de aseguramiento en salud, valores, proyecto de vida, derechos y deberes para población víctima adulto mayor.....	46
Figura 44. Publicación de nuevo horario de atención para población adulto mayor.....	46
Figura 45. Publicación sobre taller de reconciliación y perdón a mujeres víctimas del conflicto armado.....	47
Figura 46. Publicación acerca de la feria juvenil sobre ofertas institucionales para jóvenes víctimas de conflicto armado.....	47
Figura 47. Publicación cerca de los cursos cortos para jóvenes víctimas por parte de la Universidad Popular del Cesar.....	48
Figura 48. Publicación sobre charla brindada en colegios por parte de la psicóloga encargada del Punto de Atención a Víctimas acerca de la prevención a las sustancias psicoactivas.....	48

Figura 49. Publicación acerca de la invitación para toda la población de jóvenes víctimas del conflicto armado a participar de la feria juvenil. ....	49
Figura 50. Publicación acerca de registro y entrega de papeles a funcionarias de la entidad por parte de nueva población víctima. ....	49
Figura 51. Publicación acerca de atención jurídica sobre tramites de indemnización y reparación integral para las víctimas. ....	50
Figura 52. Publicación sobre capacitación brindada por el área jurídica acerca de la ruta de la ley 1448 del 2011 para personas víctimas del conflicto armado. ....	50
Figura 53. Publicación acerca de la nueva oferta de vivienda que ofrece Fonvisocial en articulación con el Punto de Atención a Víctimas. ....	51
Figura 54. Publicación acerca de las visitas en veredas sobre atención psicosocial, para familias víctimas. ....	51
Figura 55. Publicación sobre visitas domiciliarias para atención psicosocial, en valores y estado emocional, para personas víctimas. ....	52
Figura 56. Publicación sobre procesos de la ley 1448 del 2011 para personas víctimas. ....	52
Figura 57. Publicación sobre actividad “Chocolate con amor” para celebrar con la población víctima el día del amor y la amistad. ....	53
Figura 58. Visita a la emisora Camposerrano Radio con la coordinadora del Punto de Atención a Víctimas. ....	54
Figura 59. Visita a la emisora Buturama Stereo. ....	55
Figura 60. Nueva cartelera informativa del Punto de Atención a víctimas. ....	56

## Resumen

En el presente trabajo se pretende exponer las diferentes actividades planteadas para realizar que se llevaron a cabo en El Punto de Atención a Víctimas, entidad adscrita a la Secretaria de Gobierno de la alcaldía Municipal de Aguachica, durante la pasantía realizada en el área de comunicaciones, de igual manera, las estrategias planteadas para la implementación de las mismas.

Todas las estrategias realizadas en la entidad fueron orientadas a la comunicación externa por las respectivas deficiencias halladas. Como primera instancia se realizó un diagnóstico situacional y una encuesta direccionada a los usuarios, con el fin de conocer las causas de la deficiencia en el flujo de la información, además se precisó la información que debe ser difundida, así mismo, los canales adecuados para que ésta sea transmitida.

Como también, estrategias comunicativas a través de medios alternativos y masivos para mejorar la difusión de la información. Todas las actividades anteriores se realizaron con el fin de dinamizar la comunicación externa del Punto del Atención a Víctimas ubicado en el municipio de Aguachica, Cesar.

## Introducción

La comunicación es un proceso indispensable en el ser humano que nos permite transmitir un mensaje de forma verbal, escrita o a través de señas con el propósito de entrar en contacto con las demás personas. Al respecto, Martínez y Nosnik definen la comunicación como “un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”. (Anonimo, 2016)

Para el desarrollo del presente trabajo la comunicación fue el factor más importante para llevar a cabo las actividades ejecutadas. Existen dos dimensiones en la comunicación, la interna y externa, centrándonos en la externa como la más adecuada para fortalecer, por sus deficiencias en el Punto de Atención a Víctimas de Aguachica, Cesar.

Esteban define a la comunicación externa como “la transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos de la organización (consumidores, distribuidores, prescriptores, prensa, grupos de interés, entre otros). Dicho de otra forma, es la comunicación dirigida de forma masiva a los públicos que no se encuentran en la organización; consiste en relacionarse al mismo tiempo con un gran número de receptores mediante la utilización de los medios masivos, limitando de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor”. (Portillo Rios, 2015).

El Punto de Atención a Víctimas de Aguachica es la única entidad que se encuentra ubicada en la región del Sur del Cesar, donde se desarrollaron diferentes estrategias encaminadas a la mejora de la comunicación externa, dentro del mismo se plantearon objetivos como la realización de un diagnostico situacional de la comunicación externa, con actividades dentro de las cuales está la observación del sitio de trabajo, la elaboración y aplicación de una encuesta a los

usuarios y la realización de una Matriz FODA que evidencie la situación de la comunicación externa del Punto de Atención a Víctimas.

Otro de los objetivos fue determinar las estrategias de comunicación externa que se ajusten a las necesidades de la entidad, con estrategias como, establecer la información que necesite ser difundida, precisar los canales de comunicación que serán utilizados para la difusión de la misma y la realización de actividades educativas y recreativas sobre temas relacionados con la entidad, con el fin de tener mayor acercamiento con la población víctima.

En ese mismo sentido se cumplió con el último objetivo que fue ejecutar las estrategias comunicativas atendiendo a las necesidades halladas en el primer objetivo, dentro de las cuales están la elaboración del video institucional de la entidad, el diseño de medios alternativos como volantes, cartelera, afiches etc. y la transmisión de la misma a través de los diferentes canales de comunicación que serán utilizados por el Punto de Atención a Víctimas de Aguachica, Cesar.

## Capítulo 1: Diseño de una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar

### 1.1 Descripción breve de la empresa

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es una institución creada en enero de 2012, a partir de la Ley 1448, de Víctimas y Restitución de Tierras, por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

La entidad busca el acercamiento del estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. En atención a eso, se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, articular a las entidades que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Es una entidad del orden nacional con autonomía administrativa y patrimonial perteneciente al sector de la Inclusión social y la reconciliación, liderada por el Departamento de la Prosperidad Social –DPS.

**1.1.1 Misión.** Liderar acciones del estado y la sociedad para atender y reparar integralmente a las víctimas, para contribuir a la inclusión social y a la paz.

**1.1.2 Visión.** En el 2021, habremos logrado que las víctimas, reparadas integralmente, ejerzan su ciudadanía y aporten en la consolidación de la paz como resultado de la gestión efectiva y coordinada de la Unidad con los demás actores del Sistema.

### 1.1.3 Objetivos de la empresa

- Trabajar conjuntamente con las víctimas en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y transformación de sus proyectos de vida.
- Acercar el Estado a las víctimas para brindarles una oferta pertinente, eficaz, sostenible y oportuna.
- Definir con las entidades territoriales la implementación de la Ley 1448/11, sus Decretos reglamentarios y los Decretos Ley.
- Vincular de manera activa a la sociedad civil y a la comunidad internacional en los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto.
- Fortalecer la cultura de confianza, colaboración e innovación para garantizar una atención digna, respetuosa y diferencial.
- Construir e implementar junto con los sujetos colectivos las medidas y acciones que busquen la reparación integral.
- Brindar asistencia y reparación individual a las víctimas garantizando su participación activa en el proceso.
- Retornar o reubicar a las víctimas del conflicto en condiciones de seguridad, dignidad y voluntariedad.
- Flexibilizar y crear la oferta para la superación de la situación de vulnerabilidad y la reparación integral.
- Garantizar que las víctimas organizadas, no organizadas y las que se encuentran en el exterior participen en la formulación e implementación de la política pública de atención y reparación integral.

- Prestar apoyo técnico y presupuestal a las entidades territoriales para el cumplimiento de sus responsabilidades en la implementación territorial de la Ley 1448/11 y de los Decretos Ley.

- Crear mecanismos efectivos para hacer seguimiento a la implementación de la Ley 1448 /11 en los territorios.

- Posicionar la reparación integral a las víctimas como una experiencia innovadora, transformadora y constructora de paz.

- Adelantar acciones de pedagogía social encaminadas al reconocimiento de las víctimas como sujetos de derechos y al ejercicio pleno de su ciudadanía.

- Fomentar la construcción de redes de apoyo y solidaridad con las víctimas del conflicto por la sociedad y la comunidad internacional.

- Trabajar de manera colaborativa, gestionando el conocimiento y promoviendo la confianza.

- Afianzar la cultura de gestión de la información con calidad y oportunidad.

- Contar con una planta de personal motivada y coherente con la estructura organizacional de la Unidad.

- Administrar los recursos del Fondo para implementar las medidas de reparación.

- Incrementar los recursos que las entidades del Snariv destinan a la atención a las víctimas.

- Apoyar la financiación de las competencias de los entes territoriales frente a la atención de las víctimas.

- Promover el compromiso de la sociedad y de la comunidad internacional en la financiación de la reparación integral.

- Lograr eficiencia e impacto en la ejecución de los recursos.

- Implementar un Sistema de Atención integral que permita brindar una respuesta efectiva a las víctimas y a los ciudadanos.

- Disponer de una Plataforma Integrada de Sistemas de Información que permita desarrollar una atención eficiente.

- Contar con una estrategia de comunicación con lenguaje incluyente que promueva la ciudadanía.

- Contar con una estrategia de comunicación interna efectiva enfocada al trabajo colaborativo.

- Innovar permanentemente los procesos facilitando el acceso a la oferta institucional.

- Fortalecer el proceso de inducción (acogida) y formación del talento humano en los principios que regulan el Estado Social de Derecho.

- Contar con una estrategia de comunicación interna efectiva enfocada al trabajo colaborativo.

**1.1.4 Implementar una cultura de gestión de calidad que mejore la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.**

**1.1.5 Descripción de la estructura organizacional.** El punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar está conformado por una estructura organizacional dirigida por la secretaría de gobierno municipal que es la encargada de direccionar programas para la conservación y restablecimiento del orden público en el municipio. Así mismo cuenta con un grupo de personas conformada por diferentes entidades ligadas a la Alcaldía municipal de Aguachica, como son la secretaría de educación, secretaría de gobierno, oficina de planeación, fonvisocial (programa de vivienda para la población víctima), Hospital Local de Aguachica, Bienestar familiar, entre otras entidades de Aguachica, como también personas que han sido víctimas del conflicto armado,

todas en una sola línea organizacional llamada mesa municipal de víctimas, delegada para gestionar las ayudas a la población víctima.

Dentro del organigrama también se encuentra el área de coordinación que planea, direcciona, atiende, orienta, remite, acompaña y realiza seguimiento a las víctimas que requieran acceder a los servicios prestados por el punto de atención a víctimas de Aguachica.

Y por último se encuentran diferentes programas que están encaminados de ejecutar y promover cada uno de los servicios prestados en la unidad.



Figura 1. Organigrama del Punto de Atención a Víctimas de Aguachica, Cesar.

**Fuente.** Jefe de prensa de la Alcaldía de Aguachica, Cesar.

**1.1.6 Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado.** El área donde fue asignada la realización de la pasantía es la Coordinación ubicada en la tercera línea del organigrama de la entidad. Esta área es la encargada de planear, organizar, direccionar los objetivos, estrategias, programas y procesos de la unidad, como también, hacer el acompañamiento y seguimiento a cada de las víctimas que quieren acceder a las diferentes ofertas con las que cuenta el punto de atención.

## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1.

Matriz FODA del punto de atención a víctimas con respecto al tema a desarrollar.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utiliza el Intranet.</li> <li>• Cuenta con el personal idóneo abogado, psicólogas, notificador, para la atención de usuarios.</li> <li>• Cuenta con canales de comunicación internas, de manera interpersonal y una cartelera informativa</li> <li>• Reuniones periódicas con el personal que labora en la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuentan con una página web institucional.</li> <li>• No hay un buzón de sugerencias al público.</li> <li>• No existe difusión de información para los usuarios.</li> <li>• No utilizan medios alternativos para la difusión de información.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F.O.	ESTRATEGIAS D.O.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de acceder a los medios de comunicación y redes sociales.</li> <li>• Variedad de canales eficaces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear herramientas tecnológicas que permitan mejorar el flujo de la información externa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una página web institucional que permita el flujo de información constante a los usuarios.</li> <li>• Diseñar medios alternativos que dinamicen la difusión de información.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de utilizar medios alternativos para transmitir información.</li> </ul>		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS F.A.	ESTRATEGIAS D.A.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de la imagen corporativa del punto de atención a víctimas por la falta de recordación.</li> <li>• Desinterés por parte de la comunidad víctima o usuarios de informarse.</li> <li>• Falta de credibilidad en el punto de atención a víctimas por el poco interés prestado a sus usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un plan de comunicación externo para fortalecer la imagen de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmitir información a través de los diferentes canales de comunicación que serán utilizados por el punto de atención a víctimas.</li> </ul>

**Fuente.** Pasante

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La unidad para la atención y reparación integral a las víctimas es una institución creada en enero de 2012, con la Ley 1448, de víctimas y restitución de tierras, el cual brinda medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, y tiene como fin el acercamiento del estado con las víctimas mediante una coordinación eficiente y transformadora que promueva la participación efectiva de estas personas en el proceso de reparación.

El ente de orden nacional cuenta con diferentes puntos de atención a nivel departamental y regional. Uno de estos es el punto de atención a víctimas ubicado el municipio de Aguachica, Cesar, coordinado por la Psicóloga Kelly Gonzales, quién especifica que “los puntos de atención a víctimas son una estrategia de articulación interinstitucional de nivel nacional y territorial que tiene como objetivo atender, orientar, remitir, acompañar y realizar un seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta”.

Actualmente el punto de atención de Aguachica cuenta con un registro de más de 30 mil víctimas y diariamente recibe alrededor de 200 personas que esperan ser atendidas por el personal capacitado que labora en la entidad. Éste punto no solo atiende a personas que residen en el municipio de Aguachica, sino también, a la comunidad víctima de todo el sur del Cesar y Norte de Santander.

De acuerdo con lo afirmado por la coordinadora del Punto, en éste, “no se llevan a cabo procesos de difusión de información de los servicios que se le presta a la comunidad” (Gonzalez, Kelly). La información solo se da de manera interpersonal a los usuarios que llegan a solicitarla o a través de una cartelera informativa a la cual no se le está dando el uso adecuado; estos factores se presentan porque no se cuenta con el personal idóneo para desarrollar este tipo de funciones dentro de la entidad. Además, dichos factores pueden causar el deterioro de la imagen

que se tiene de la entidad, que exista poca credibilidad en este punto de atención tan importante para la comunidad víctima, como también, que se debilite el flujo de la información a los usuarios, quienes son el pilar fundamental para que el punto exista en esta región. Por lo tanto, es notable la necesidad de mejorar los procesos comunicativos y fortalecerlos externamente con diferentes estrategias y/o actividades que permitan mejorar la misma.

### 1.3 Objetivos de la pasantía

#### **1.3.1 General**

Diseñar una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.

#### **1.3.2 Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.
- Determinar las estrategias de comunicación externa que se ajusten a las necesidades del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.
- Ejecutar las estrategias comunicativas que atiendan las necesidades halladas en el punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.

#### 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

**Tabla 2.**

*Actividades a realizar en el punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.*

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES
<p>Diseñar una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.</p>	<p>Realizar un diagnóstico situacional de la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar del sitio de trabajo.</li> <li>• Elaborar encuesta a los usuarios que asisten al punto de atención a víctimas.</li> <li>• Aplicar la encuesta a los usuarios que asisten al punto de atención a víctimas.</li> <li>• Elaborar Matriz FODAG que evidencie la situación de la comunicación externa del punto de atención a víctimas.</li> </ul>

<p>Determinar las estrategias de comunicación externa que se ajuste a las necesidades del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la información que necesite ser difundida.</li> <li>• Precisar los canales de comunicación que serán utilizados para la difusión de información.</li> <li>• Realizar actividades educativas y recreativas en relación a temas direccionados a la entidad.</li> </ul>
<p>Ejecutar las estrategias comunicativas que atiendan las necesidades halladas en el punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el video institucional del punto de atención a víctimas.</li> <li>• Diseñar medios alternativos como volantes, cartelera, afiches etc. que dinamicen la difusión de información.</li> <li>• Transmitir información a través de los diferentes canales de comunicación que serán utilizados por el punto de atención a víctimas del conflicto armado de Aguachica, Cesar.</li> </ul>

**Fuente.** Pasante.

## Capítulo 2. Enfoques referenciales

### 2.1 Enfoque conceptual

**Unidad de víctimas.** Es una institución creada con el fin de prestar asistencia, atención y reparación integral a toda la población víctima del conflicto armado colombiano es decir que, “es una entidad del orden nacional con autonomía administrativa y patrimonial perteneciente al sector de la Inclusión social y la reconciliación, liderado por el Departamento de la Prosperidad Social –DPS”. Pág. De la unidad de víctimas. (Unidad para la atención y reparación integral, 2012)

**Punto de atención a víctimas.** Es una entidad que le facilita a las víctimas del conflicto armado ser atendidos y obtener las ayudas humanitarias en cada uno de los municipios, es decir según la página de la Unidad de Víctimas, “los Puntos de Atención son un espacio físico utilizado para proporcionar la atención personalizada a las víctimas del conflicto armado”. (Unidad para la atención integral, 2012)

**Conflicto armado.** Es el enfrentamiento que se da entre grupos de diferentes índoles, los cuales provocan enfrentamientos y desastres utilizando como herramienta las armas, para Dan Smith los conflictos armados son confrontaciones abiertas y armadas entre dos o más partes centralmente organizadas, con continuidad de enfrentamientos, y en disputas sobre el poder gubernamental y el territorio. (Langa Herrero, 2010)

**Víctima del conflicto armado.** Son víctimas del conflicto armado colombiano, todas aquellas personas que hayan sido desalojadas de sus tierras, maltratadas, violadas sexualmente entre otras por grupos al margen de la ley. Según el Ministerio de Salud y Protección Social, son todas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos

ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al derecho internacional humanitario o de violencias graves. (Ministerio de Salud, 2016)

**Enfoque diferencial.** Es la reparación y ayudas con prioridad que se le da a la población adulto mayor, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que son víctimas del conflicto, es decir que, “busca la construcción de medidas de reparación que permitan garantizar la protección de mujeres, niños, adolescentes, adultos mayores, pueblos étnicos, comunidades afrodescendientes, personas en estado de discapacidad, personas LGBTI y grupos con culturas políticas divergentes” según la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación. (Organización integral de la migración, 2016)

**Atención psicosocial:** Es el acompañamiento psicológico que se les ofrece a cada una de las víctimas del conflicto armado debido a las secuelas que el mismo les ha dejado, es decir, busca responder la restitución de derechos y necesidades de la población víctima, desde un acompañamiento integral orientado a hacer frente a las secuelas de los impactos traumáticos. (Anónimo, 2016)

**Atención inmediata:** Es la primera ayuda que se le presta de forma urgente a todas las personas que se convierten en víctimas a causa del conflicto armado, es decir, que es la ayuda humanitaria entregada a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas y que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria. (Víctimas, 2016)

**Asistencia:** Es toda aquella ayuda integrada por diferentes programas que se brinda a toda la población víctima del conflicto armado, se entiende por asistencia a las víctimas el conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las

víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política. (Unidad para la atención integral, 2012)

**Inclusión:** proceso por el cual el Estado le ayuda a la población víctima a reintegrarse en la sociedad, es decir, estado en el Registro que se otorga luego de un proceso de valoración y permite al declarante y a su grupo familiar el acceso a las medidas de atención, asistencia, reparación y garantías de no repetición. (Victimas, 2016)

**Reparación Colectiva:** es la ayuda que se le brinda a todo el núcleo familiar, intuyendo en ayudas de indemnización, restitución, rehabilitación y demás a las víctimas del conflicto armado, es decir, comprende medidas de indemnización, restitución, satisfacción, rehabilitación comunitaria y garantías de no repetición a nivel colectivo, de acuerdo a los daños colectivos sufridos por los sujetos de reparación colectiva. (Victimas, 2016)

**Reparación integral:** es aquella ayuda completa que acobija a las personas víctimas del conflicto por parte del Estado comprendiendo ayudas de restitución de tierras, vivienda, fuentes de empleo, ingresos entre otras. Reparación integral, en principio quiere decir que la víctima del conflicto armado tiene el derecho a que se le restituyan sus tierras, a recibir una indemnización administrativa, una rehabilitación, y que se le garantice la no repetición de los hechos victimizantes. (Suarez Gutierrez, 2013)

**Canal de comunicación:** Es el medio por el que la información viaja para llegar al receptor o público objetivo, es decir, Es el medio por el cual se transmite la información, este puede ser una conversación, un medio escrito, electrónico, etc. No todos los canales poseen la misma capacidad para transmitir la información. (Aguirre, 2016)

**Comunicación externa.** Es aquel proceso comunicativo que permite mantener informado a todo el público externo de cada empresa o institución, según Kreps afirma que “la

comunicación externa permite a los miembros de la organización coordinar sus actividades con los de su entorno relevante, entendiendo como entorno relevante a las organizaciones e individuos con los cuales tiene contacto directo la organización”. (Corrales Garcia, 2018)

**Medios alternativos:** Es un medio de información independiente de los medios masivos que brindan información de manera clara a todos los receptores y busca abarcar a todos los públicos, es decir, se plantean como todos aquellos medios que están en oposición o alternativa a los medios masivos que son ampliamente consumidos y con un acceso mayoritario. En algunos casos se trata de medios que ofrecen servicio a comunidades o grupos que quedan al margen de los medios establecidos, y que buscan un cambio social. (Castillo, 2016)

**Difusión de información:** Es la acción de difundir o divulgar la información a los demás, es decir, Es el Proceso por el cual se transmiten al usuario la información que necesita o en darle la posibilidad de obtenerla. (Congreso de la Republica, 2011)

## 2.2. Enfoque Legal

LEY 1448 DE 2011

(junio 10)

Reglamentada por el Decreto Nacional 4800 de 2011, Reglamentada por el Decreto Nacional 3011 de 2013

Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Ver Decretos Nacionales 4155, 4633, 4634 y 4635 de 2011

DECRETA:

## TÍTULO. I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO. I

Objeto, ámbito y definición de víctima.

ARTÍCULO 1°. OBJETO. La presente ley tiene por objeto establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales.

ARTÍCULO 2°. ÁMBITO DE LA LEY. La presente ley regula lo concerniente a ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación de las víctimas de que trata el artículo 3° de la presente ley, ofreciendo herramientas para que estas reivindiquen su dignidad y asuman su plena ciudadanía. Las medidas de atención, asistencia y reparación para los pueblos indígenas y comunidades afrocolombianas, harán parte de normas específicas para cada uno de estos grupos étnicos, las cuales serán consultadas previamente a fin de respetar sus usos y costumbres, así como sus derechos colectivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 205 de la presente ley.

ARTÍCULO 3°. VÍCTIMAS. Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

La ley 1448 del 2011 cuenta con 208 artículos y cuatro decretos, Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Debido a la extensa información del documento se hace necesario adjuntar el link donde se puede evidenciar la información completa de la misma. (Congreso de la Republica, 2011)

## Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

### 3.1. Presentación de resultados

**3.1.1. Realizar un diagnóstico situacional de la comunicación externa del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.** Para el logro del primer objetivo se cumplieron las siguientes actividades.

#### **3.1.1.1. Observación del sitio de trabajo.**

El punto de atención víctimas de Aguachica atiende aproximadamente 200 personas a diario. Dentro de las instalaciones del punto se observó que para brindar información de manera oportuna a los usuarios solo se utilizaban dos medios de comunicación, de manera interpersonal y a través de una cartelera informativa, ante la necesidad de los usuarios por recibir información de los servicios, beneficios, dudas, reclamos o sugerencias, acuden a la entidad, ya que es el único medio de comunicación por el que pueden acceder de manera más rápida a la información que los funcionarios les pueden brindar. De igual manera, son muchos los usuarios que no alcanzan a ser atendidos por disposición de tiempo lo que hace que se vean en la obligación de acercarse nuevamente a la entidad.

Otros de los medios de comunicación con los que la entidad cuenta es la cartelera informativa, la cual no estaba en las condiciones óptimas para cumplir su función, ya que su tamaño no era el indicado para publicar la información de manera ordenada, haciéndola poco visible y ocasionando que se acumularan publicaciones antiguas con las recientes. Factores que generaban desinformación y confusión en los usuarios; así mismo la renovación de la misma no era constata.

Por otro lado, la entidad no implementa otros medios de comunicación lo que genera que la información no se extienda al resto de la población que no se encuentra en las instalaciones, ya que los días de atención están clasificadas por zonas, rural y urbana, y por enfoque diferencial, es decir, mujeres en estado de embarazo, adulto mayor y personas con discapacidad, además se observó que cuenta con una línea telefónica para la atención de los usuarios, la cual no está en funcionamiento limitando que la población víctima adquiera información por este medio, como también carece de una oficina y personal idóneo en el área de comunicaciones, siendo éste el factor principal de que no se esté llevando de manera correcta los procesos comunicativos en el Punto de Atención a Víctimas.



Figura 2. Prestación de servicios a los usuarios.

**Fuente.** Pasante.



Figura 3. Cartelera informativa del Punto de Atención a Víctimas.

**Fuente.** Pasante.



Figura 4. Información publicada en espacios no adecuados.

**Fuente.** Pasante.



Figura 5. Información en espacios no adecuados del Punto de Atención a Víctimas

**Fuente.** Pasante.

### **3.1.1.2. Elaborar encuesta a los usuarios que asisten al punto de atención a víctimas.**

Mediante el diagnóstico que se realizó inicialmente en la instalación del Punto de Atención a Víctimas, se logra determinar ciertas falencias que se presentan en cuanto a la comunicación externa de la entidad, ante la necesidad de obtener información, es necesario aplicar una encuesta a los usuarios, la cual consta de una serie de preguntas direccionadas a los en cuanto a los medios de difusión y medios alternativos , con el objetivo de delimitar los factores y causas que interfieren a la desinformación de los mismos. Se anexa la encuesta en el Apéndice.

### **3.1.1.3. Aplicar la encuesta a los usuarios que asisten al punto de atención a víctimas.**

Se aplicó el modelo de encuesta realizado inicialmente a 100 usuarios de los 200 que llegan diariamente a la entidad, siendo esto el 50 % de la población que participó respondiendo las preguntas hechas en la misma.



Figura 6. Aplicación de encuesta a usuarios del Punto de Atención a Víctimas.

**Fuente.** Pasante.

¿Conoce si el punto de Atención a las Víctimas utiliza medios de difusión como la radio, volantes carteleros informativos, entre otras para brindarles información?

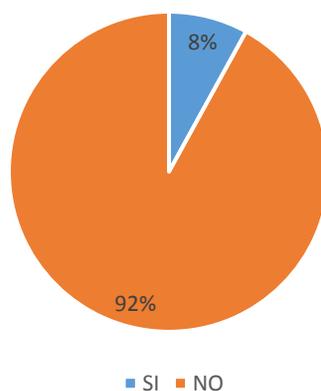


Figura 7. Conocimiento de los medios de difusión utilizados en el punto de atención A víctimas.

Análisis. A pesar que el punto de atención a víctimas tiene constantemente información por transmitir, no se implementan los medios de difusión adecuados para su divulgación, generando que la información no llegue al público objetivo.

¿Se le da a conocer la información de manera oportuna al ser solicitada?

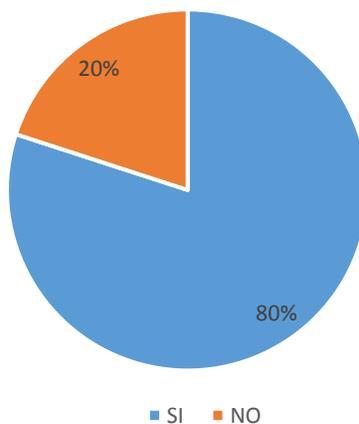


Figura 8. Solicitud de información.

**Fuente.** Pasante.

Análisis. A diario se atienden en la entidad aproximadamente 200 usuarios que llegan a solicitar información, la cual es brindada de manera inmediata por el personal que labora en el Punto de Atención a Víctimas.

¿Es clara y completa la información que se le brinda?

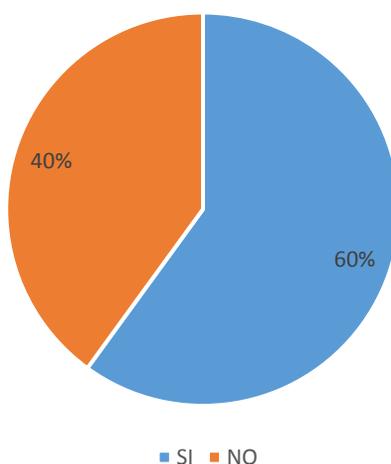


Figura 9. Información dirigida a los usuarios.

**Fuente.** Pasante.

Análisis. Gran parte de los usuarios recibe afirmación que en el Punto de Atención la información que les brindan es clara y precisa, gracias a que en la entidad se cuenta con el personal capacitado para dar toda la información que es solicitada por la población víctima de manera interpersonal.

¿Se tiene en cuenta su opinión frente a cualquier información brindada?

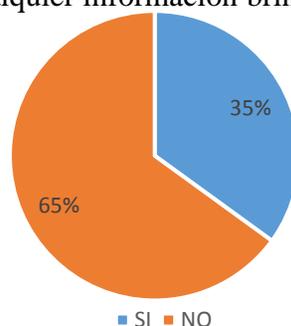


Figura 10. Importancia en la opinión de los usuarios.

**Fuente.** Pasante.

Análisis. La mayoría de los usuarios afirman que su opinión no es tenida en cuenta al momento de expresar una sugerencia, duda o reclamo, ya que no existe un canal de comunicación por donde ellos puedan dar a conocer las mismas.

¿por cual de estos medios de difusión le gustaría estar informado?

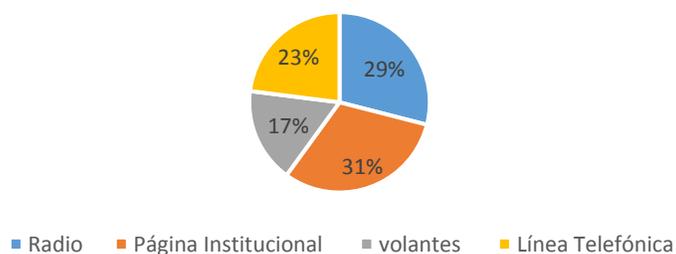


Figura 11. Medios de difusión de mayor interés.

**Fuente.** Pasante.

Análisis. Los usuarios están interesados en recibir información por los diferentes canales de comunicación que pueden ser utilizados para la difusión de la misma, debido a que, para acceder a la información solo se da a través de la comunicación interpersonal.

¿Le gustaría estar informado por medio de una página institucional?

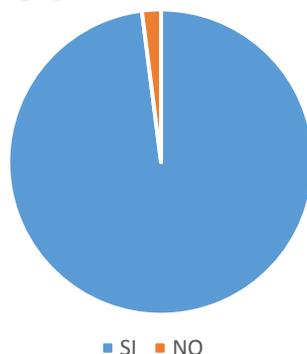


Figura 12. Interés por creación de página institucional.

**Fuente.** Pasante.

Análisis. Los usuarios muestran gran interés ante la creación de la página institucional para el Punto de Atención a Víctimas, ya que a través de esta podrían acceder a la información de manera más fácil y en cualquier lugar que se encuentren.

#### **3.1.1.4. Elaborar Matriz DOFA que evidencie la situación de la comunicación externa del punto de atención a víctimas.**

Tabla 3.

*Matriz FODA del punto de atención a víctimas con respecto al tema a desarrollar.*

	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constante variedad de información para transmitir.</li> <li>• Se da a conocer la información de manera oportuna por medio de la comunicación interpersonal.</li> <li>• Cuenta con personal idóneo para dar respuesta inmediata a la información solicitada.</li> <li>• Cuenta con cartelera informativa.</li> <li>• Cuenta con línea telefónica para la atención de los usuarios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuentan con medios de difusión como la radio, volantes y página institucional, para transmitir la información de manera inmediata.</li> <li>• No se tiene en cuenta la opinión de los usuarios ante una queja, sugerencia o duda sobre alguna información.</li> <li>• No se le da el uso adecuado a la cartelera informativa.</li> <li>• No se da el uso adecuado a las líneas telefónicas para la atención de los usuarios.</li> <li>• No cuentan con una oficina ni personal capacitado en el área de comunicaciones.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios están interesados en recibir información a través de diferentes canales de comunicación.</li> <li>• Mantener en constante información a los usuarios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F.O.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a un empleado para realizar las funciones comunicativas de la entidad.</li> <li>• aprovechar la variedad de información que se genera en la entidad para implementar la utilización de nuevos canales para transmitir la información a los usuarios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS D.O.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un plan de medios para la difusión de información constante a través de los diferentes medios locales del municipio.</li> <li>• Elaborar medios alternativos con el fin de que la información llegue a todos los receptores de la entidad.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de diferentes canales de comunicación para transmitir la información de manera inmediata.</li> <li>Estrategias comunicativas que permiten fortalecer la comunicación externa de la entidad</li> </ul>		
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los usuarios desconocen de la implementación de la cartelera informativa.</li> <li>Desinformación en los usuarios sobre las actividades que se realizan.</li> <li>Deterioro de la imagen por la desinformación que tienen los usuarios de la entidad.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS F.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener a los usuarios de la entidad informados a través de canales de comunicación como la cartelera informativa.</li> <li>Realizar diferentes actividades educativas para mitigar la falta de información en los usuarios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS D.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un espacio en el que los usuarios pueden despejar toda clase de dudas ante los funcionarios.</li> <li>Activar las líneas telefónicas en un horario adecuado para la atención de los usuarios.</li> </ul>

Fuente: Pasante

### **3.1.2. Determinar las estrategias de comunicación externa que se ajuste a las necesidades del punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.**

**3.1.2.1. Establecer la información que necesite ser difundida.** Mediante una entrevista directa con la directora del Punto de Atención a Víctimas Kelly Gonzales, se estableció la información necesaria para ser difundida a los usuarios que llegan a la entidad. Se puntualizó que la información que se transmitirá a la población víctima es: servicios que presta el Punto de atención a Víctima horarios de líneas de atención, días de atención dependiendo la población víctima, horarios y entrega de certificados, actividades recreativas y educativas para los usuarios, día y hora para entrega de documentos a nueva población víctima, fallas del sistema y eventualidades que se presenten de momento.

El objetivo de priorizar la información necesaria y relevante es buscar que cada usuario este informado de todo aquello que en ocasiones no se entera mediante la comunicación interpersonal que se da con los funcionarios y así mismo mejorar el servicio que se les ofrece a los mismos.

### **3.1.2.2. Precisar los canales de comunicación que serán utilizados para la difusión de información.**

Se puede establecer por medio de la información que se obtuvo por la encuesta realizada a los usuarios del punto de Atención a Víctimas, que es necesario activar los medios de comunicación que permitan difundir la información de gran interés, ante la necesidad de informar cada actividad o situación que normalmente sucede en la entidad, se logra precisar los canales de comunicación viables que logren mantener a la población existente del Punto a Víctimas informado.

El Punto inicialmente cuenta con dos medios de comunicación que logra acaparar cierta parte de la información para los usuarios, la cartelera informativa es uno de ellos así mismo se brinda información de manera interpersonal con esto se establece que es ineludible utilizar canales de comunicación como radio, volantes, uso adecuado a la cartelera informativa y publicación constante a través del FanPage de la Alcaldía Municipal de Aguachica.

Tabla 4.

*Información establecida, canales precisados para la respectiva información y su frecuencia.*

INFORMACIÓN	CANAL	FRECUENCIA
<b>Servicios</b>	Volantes, emisora	Una vez al mes
<b>Horarios de líneas de atención</b>	Volantes, emisora, FanPage de la alcaldía	Una vez a la semana
<b>Hora y entrega de certificado</b>	Volantes , cartelera informativa	Una vez al mes
<b>Actividades educativas y recreativas para los usuarios</b>	FanPage de la alcaldía , volantes	Una vez a la semana
<b>Día y hora para registro de documentos a nueva población víctima</b>	Línea telefónica, emisora	Las veces que sea necesario
<b>Fallas del sistema</b>	Emisora, FanPage de la alcaldía	Cuando se presente la ocasión
<b>Actividades educativas y recreativas</b>	Voz a voz	Una vez a la semana

Los procesos de difusión de información a través de los diferentes canales de comunicación que se emplearán, en función del comunicador social que labore en el Punto de Atención a Víctimas.

**3.1.2.3 Realizar actividades educativas y recreativas en relación a temas direccionados a la entidad.**

Semanalmente se realizaron actividades a los usuarios que se encontraban en las instalaciones del Punto mientras esperaban ser atendidos por parte de los usuarios de la entidad.

Taller 1. Taller reflexivo sobre las “dificultades del flagelo de la violencia”, realizado por el área psicosocial de la entidad, dirigido a la población de la tercera edad víctima del conflicto armado, con el fin de brindarles acompañamiento en el proceso.



Figura 13. Taller reflexivo realizado por el área psicosocial.

Fuente. Pasante.

Taller 2. Actividad recreativa en las instalaciones del Punto de Atención a Víctimas por parte de los funcionarios a la población víctima en celebración al día del amor y amistad. Se realizó un compartir y se les ofreció un rato de música por parte de un grupo juvenil municipal.



Figura 14. Celebración del día del amor y la amistad a los usuarios.  
Fuente. Pasante.

Taller 3. Se realizó actividad lúdica con la población infantil víctima del conflicto armado direccionada por el área de atención integral a la primera infancia, en el que los pequeños compartían juegos y pinturas.



Figura 15. Actividad lúdica con la población infantil víctima.  
Fuente. Pasante.

Taller 4. Reunión y asesoramiento de la nueva oferta de viviendas por parte de la entidad FONVISOCIAL y el Punto de Atención a Víctimas que acobija a toda la población víctima que aún no cuentan con vivienda propia.



Figura 16. Asesoramiento de oferta de viviendas para la población víctima.  
Fuente. Pasante.

Taller 5. Charlas de orientación y capacitación sobre las ofertas jurídicas y la ruta de la Ley 1448 del 2011, que amparan a las víctimas del conflicto armado. Las charlas fueron brindadas por el abogado encargado del área jurídica de la entidad.



Figura 17. Charlas de ofertas jurídicas a los usuarios.  
Fuente. Pasante.

Taller 6. Jornada de atención psicosocial para el adulto mayor, acompañada por la psicóloga del Hospital Regional, la psicóloga del Punto y estudiantes de psicología de la UNAD, quienes realizaron dinámicas, charlas y acompañamiento personalizado a las personas de la tercera edad.



Figura 18. Jornada de atención psicosocial para el adulto mayor.  
Fuente. Pasante.

Taller 7. Educación y sensibilización a los usuarios del Punto de Atención a Víctimas por parte de funcionarios del Hospital Regional y el Departamento Administrativo de Salud, sobre el cáncer de mama. Durante la actividad se les explicó los temas acerca de esta enfermedad, su detección a tiempo, los tipos de cáncer, sus síntomas de inicio y la importancia del autoexamen para prevenir la enfermedad.



Figura 19. Jornada de educación y sensibilización sobre el cancer de mama.  
Fuente. Pasante.

Taller 8. Feria juvenil dirigida los jóvenes víctimas del conflicto armado, sobre los convenios que tiene el punto de atención a víctimas con entidades como la Universidad Popular del Cesar, el SENA, Crediservir, entre otras.



Figura 20. Feria juvenil para jóvenes víctimas del conflicto armado.  
Fuente. Pasante.

Taller 9. Taller sobre la no violencia hacia la mujer, dirigida por el área psicosocial del Punto de Atención a Víctimas en articulación con la Defensoría del Pueblo, a mujeres víctimas del conflicto armado.



Figura 21. Taller sobre la no violencia hacia la mujer.  
Fuente. Pasante.

Taller 10. Taller de Renconciliación y Perdón orientado por la ARN y funcionarios de la entidad, se realizaron diferentes actividades entre ellas el diseño y estampado de camisetas con mensajes alusivos al perdón y reconciliación.



Figura 22. Taller de reconciliación y perdón.  
Fuente. Pasante.

Taller 11. Orientación y acompañamiento sobre los servicios y ayudas humanitarias que ofrece la entidad por parte de la coordinadora Kelly Gonzales.



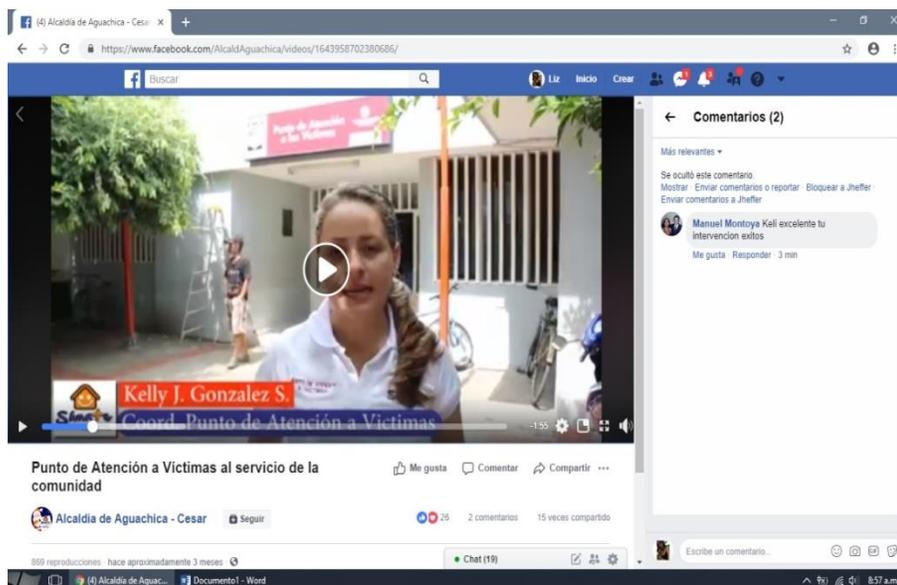
Figura 23. Ruta de acompañamiento a nueva población víctima.

Fuente. Pasante.

### 3.1.3 Ejecutar las estrategias comunicativas que atiendan las necesidades halladas en el punto de atención a víctimas de Aguachica, Cesar.

#### 3.1.3.1 Elaborar el video institucional del punto de atención a víctimas.

Se llevó a cabo la elaboración de un video institucional, con el objetivo de dar a conocer los servicios que presta la entidad a toda la población víctima del conflicto armado y así mismo mostrar cómo está conformado por las diferentes dependencias la entidad.



### 3.1.3.2 Diseñar medios alternativos como volantes, cartelera, afiches etc. que dinamicen la difusión de información.

Se elaboraron diferentes tipos de elementos gráficos, como volantes y pancartas, que fueron utilizados para fortalecer las demás actividades realizadas.



Figura 24. Volante informativo de las nuevas líneas de atención.

Fuente: Pasante



Figura 25. Volante sobre taller de la no violencia hacia la mujer. (falta)

Fuente. Pasante.



Figura 26. Pancarta sobre ofertas institucionales a la población víctima articuladas al ICETEX.

Fuente. Pasante.

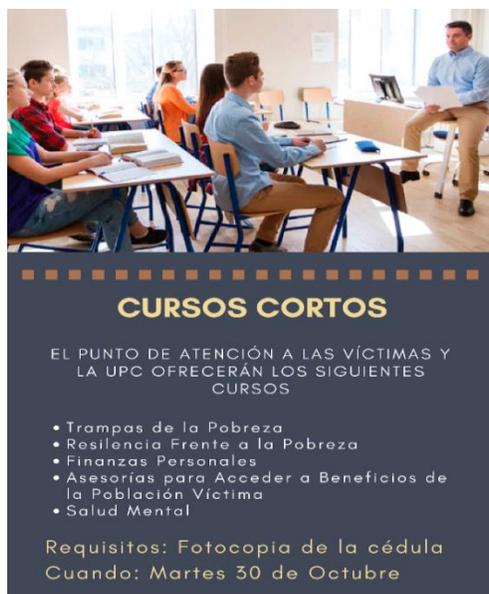


Figura 27. Volante de ofertas sobre cursos cortos en articulación con la UPC para jóvenes víctimas.

Fuente. Pasante.



Figura 28. Volante de actividad recreativa para los usuarios.

**Fuente.** Pasante.



Figura 29. Volante de ofertas para los usuarios.

**Fuente.** Pasante.

**¡CURSOS CORTOS!**

El Punto de Atención a Víctimas y la Universidad Popular del Cesar estarán brindando los siguientes cursos:

**NO PIERDAS LA OPORTUNIDAD DE INSCRIBIRTE EN LAS NUEVAS OFERTAS INSTITUCIONALES PENSADAS EN TI!**

- Trampas de la Pobreza
- Resiliencia Frente a la Pobreza
- Finanzas Personales
- Asesorías para Acceder a Beneficios de la Población Víctima
- Salud Mental

REQUISITOS ACERCARSE AL PUNTO DE VÍCTIMAS CON LA FOTOCOPIA DE LA CÉDULA

Logos: Sima, Agriboma

Figura 30. Volante de ofertas para los usuarios.

Fuente. Pasante.

**Feria Juvenil**

Animate y haz parte del encuentro para los jóvenes sobrevivientes del conflicto

**Interesados: Población Víctima**

**Ofertas Institucionales**

Ofrece: el Punto de Atención a las Víctimas

- Instituciones Bancarias
- Apoyo bolsa de empleo
- Definición de Situación Militar
- Educación
- Salud
- SNARIV

JUEVES 25 DE OCTUBRE 8 AM  
PUNTO DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

Logos: Sima, Agriboma

Figura 31. Volante informativo de la feria juvenil.

Fuente. Pasante.

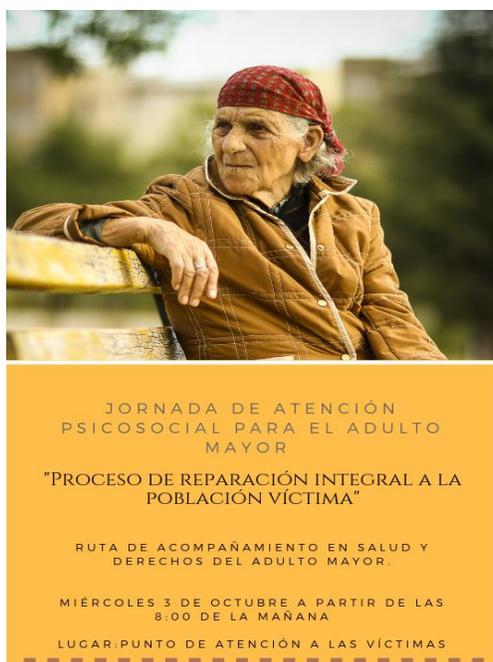


Figura 32. Volante informativo de la feria juvenil.

**Fuente.** Pasante.



Figura 33. Volante del taller sobre derechos humanos.g

**Fuente.** Pasante.

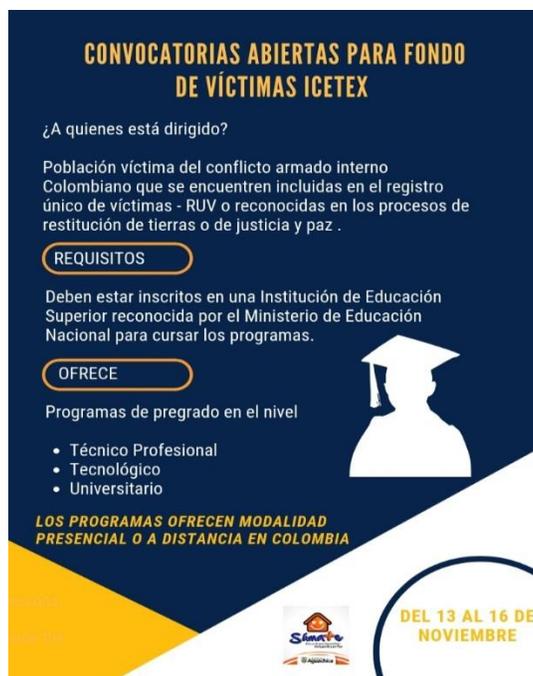


Figura 34. Volante para convocatorias para fondo de víctimas ICETEX.

**Fuente.** Pasante.

### **3.1.3.3 Transmitir información a través de los diferentes canales de comunicación que serán utilizados por el punto de atención a víctimas del conflicto armado de Aguachica, Cesar.**

Durante el periodo de pasantía en el Punto de Atención a víctimas, se logró transmitir la información necesaria para los usuarios de la entidad, por los diferentes canales de comunicación necesarios con el fin de mitigar la desinformación en los mismos. Los canales utilizados fueron el Fanpage de la Alcaldía ya que según la encuesta el resultado obtenido por la mayoría de los usuarios fue adquirir información a través de la página institucional fácilmente, así mismo otros canales como la radio con el fin de extender la información, la cartelera informativa fue modificada, ya que no contaba con el espacio necesario para publicar toda la información y volantes para aumentar el flujo de la información.

## Capturas de Fanpage página principal de la Alcaldía de Aguachica, Cesar



Figura 35. publicación sobre taller acerca de la prevención del cáncer para población víctima.



Figura 36. Publicación sobre nuevas ofertas de vivienda por parte de la entidad Fonvisocial.



Figura 37. Publicación sobre taller de la no violencia hacia la mujer para grupo de mujeres víctimas.



Figura 38. Publicación oferta de programa Institucional Colombia Mayor para población víctima de la tercera edad.





Figura 41. Publicación acerca de las nuevas líneas telefónicas para la atención de los usuarios del Punto de Atención a Víctimas.



Figura 42. Publicación información de cambio de día de atención a la población víctima con enfoque diferencial.



Figura 43. Publicación acerca de tramites de derechos humanos y priorización de indemnización para toda la población víctima del conflicto armado.



Figura 44. Publicación por parte del área psicosocial, acerca de la ruta de aseguramiento en salud, valores, proyecto de vida, derechos y deberes para población víctima adulto mayor.



Figura 45. Publicación de nuevo horario de atención para población adulto mayor.



Figura 46. Publicación sobre taller de reconciliación y perdón a mujeres víctimas del conflicto armado.



Figura 47. Publicación acerca de la feria juvenil sobre ofertas institucionales para jóvenes víctimas de conflicto armado.



Figura 48. Publicación cerca de los cursos cortos para jóvenes víctimas por parte de la Universidad Popular del Cesar.



Figura 49. Publicación sobre charla brindada en colegios por parte de la psicóloga encargada del Punto de Atención a Víctimas acerca de la prevención a las sustancias psicoactivas.



Figura 50. Publicación acerca de la invitación para toda la población de jóvenes víctimas del conflicto armado a participar de la feria juvenil.



Figura 51. Publicación acerca de registro y entrega de papeles a funcionarias de la entidad por parte de nueva población víctima.



Figura 52. Publicación acerca de atención jurídica sobre tramites de indemnización y reparación integral para las víctimas.



Figura 53. Publicación sobre capacitación brindada por el área jurídica acerca de la ruta de la ley 1448 del 2011 para personas víctimas del conflicto armado.



Figura 54. Publicación acerca de la nueva oferta de vivienda que ofrece Fonvisocial en articulación con el Punto de Atención a Víctimas.



Figura 55. Publicación acerca de las visitas en veredas sobre atención psicosocial, para familias víctimas.



Figura 56. Publicación sobre visitas domiciliarias para atención psicosocial, en valores y estado emocional, para personas víctimas.



Figura 57. Publicación sobre procesos de la ley 1448 del 2011 para personas víctimas.



Figura 58. Publicación sobre actividad “Chocolate con amor” para celebrar con la población víctima el día del amor y la amistad.

## EVIDENCIAS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN EN LA EMISORA BUTURAMA

### STEREO Y CAMPOSERRANO RADIO

Durante el periodo de la pasantía se logró difundir la información del Punto de Atención a Víctimas por diferentes canales de comunicación, entre ellos se obtuvo el espacio en la emisora para poder transmitir y expandir la información para la población víctima del Municipio de Aguachica y veredas. Durante los espacios en la emisora se transmitieron los temas de mayor importancia para la población víctima, entre ellos las invitaciones a las diferentes actividades educativas y recreativas organizada por funcionarios de la entidad, las nuevas líneas telefónicas para recibir toda la información y asignación de citas, los servicios que presta la entidad, cambios de días de atención, entre otras, las evidencias de los temas anteriormente mencionados se encuentran anexados en el CD de ‘evidencias’.



Figura 59. Visita a la emisora Camposerrano Radio con la coordinadora del Punto de Atención a Víctimas.



Figura 60. Visita a la emisora Buturama Stereo.

**Fuente.** Pasante

## CARTELERA INFORMATIVA

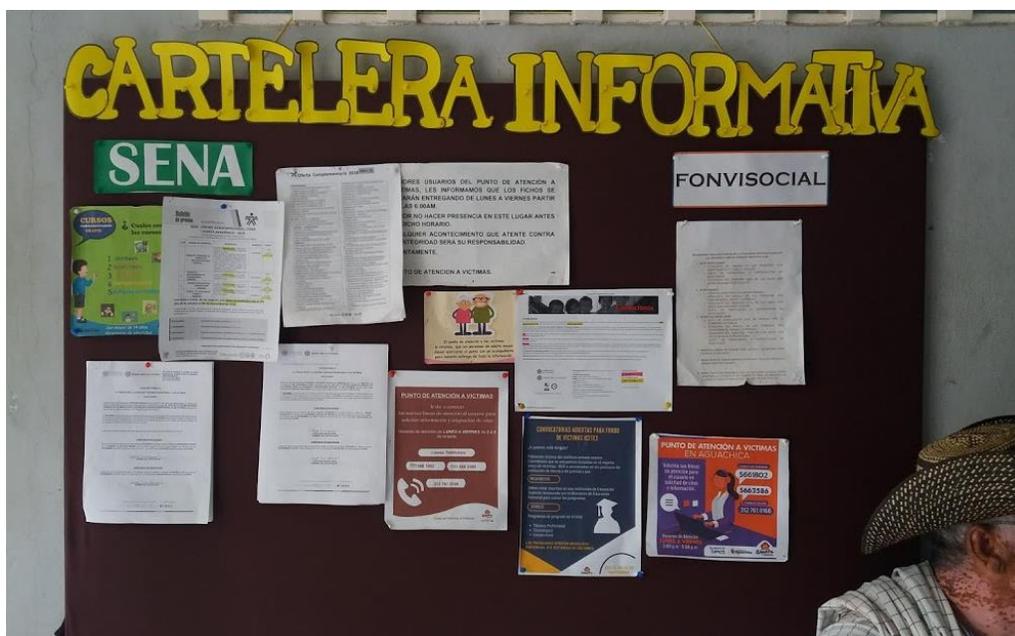


Figura 61. Nueva cartelera informativa del Punto de Atención a víctimas.

## Capítulo 4. Diagnóstico final

El Punto de Atención a Víctimas es la entidad donde se realizó la propuesta presentada en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para la realización de la pasantía en el segundo semestre del año 2018. En dicha propuesta se plantearon diferentes estrategias que contribuyeran al fortalecimiento de la comunicación externa, por la falencia notable al momento de realizar el diagnóstico situacional de la entidad.

Al ser aceptada la propuesta, se empezó a trabajar bajo un cronograma de actividades que lideraban las estrategias para cumplir con los objetivos trazados en la misma. Como primera instancia se realizó una observación del sitio de trabajo a través de un diario de campo durante la inducción realizada al momento de ingresar a laborar en la entidad. Esta actividad se ejecutó para examinar cómo se estaban llevando a cabo los procesos comunicacionales entre el funcionario y el usuario, donde se pudo evidenciar la carencia de canales de comunicación para la difusión de actividades, charlas o demás información que necesita ser transmitida.

Otras actividades fueron; la elaboración de encuestas piloto mediante una serie de preguntas con el propósito de conocer y evaluar a los usuarios del punto de atención a víctimas sobre cómo se está dando la comunicación y difusión de la misma por parte de los funcionarios del punto; con lo que se pudo comprobar la necesidad de utilizar nuevos canales de comunicación para dismi

cuenta con medios de difusión como la radio, volantes y página institucional para transmitir la información de manera inmediata; no se tiene en cuenta la opinión de los usuarios ante una queja, sugerencia o duda sobre alguna información; no se le da el uso adecuado a la cartelera informativa y las líneas telefónicas no reciben el uso adecuado para la atención de los usuarios. Para fortalecer estos canales, se precisaron los medios de comunicación de mayor impacto y acogida según la encuesta aplicada a los usuarios, entre ellos la radio, el Fanpage institucional de la Alcaldía, los volantes y la cartelera informativa.

Ante esta debilidad se logró promover, el Fanpage principal de la Alcaldía Municipal de Aguachica, donde la información del Punto de Atención a Víctimas era constantemente compartida, se logró un espacio radial semanalmente donde se transmitía información relevante sobre las diferentes actividades y acontecimientos importantes para beneficio de la población víctima, se logró mejorar completamente y de manera favorable la cartelera informativa, contando con un espacio y tamaño adecuado para las publicaciones de la información, así mismo se elaboraron diferentes volantes para difundir la información a los usuarios que a diario se encontraban en la entidad.

Al mismo tiempo se precisó la información que sería transmitida a través de los mismos, priorizando la información necesaria y relevante, así mismo la frecuencia con que esta será transmitida por los diferentes medios escogidos dependiendo la información que necesite ser difundida.

Se realizaron actividades educativas y recreativas a través de charlas orientadas sobre temas de conflicto armado, proyección de videos reflexivos, capacitaciones sobre temas relacionados con la salud y temas sobre las rutas jurídicas y psicosociales, talleres lúdicos, visitas domiciliarias a población víctima y compartir en ocasiones especiales. Con estas

actividades se logró el propósito deseado que fue tener en cuenta a la población víctima haciéndoles sentir que la entidad estaba interesada en prestarles un mejor servicio, entendiendo que son pieza fundamental dentro del Punto de Atención a Víctimas.

Por último, se llevó acabo la elaboración de un video institucional, con el objetivo de dar a conocer los servicios que presta la entidad a toda la población víctima del conflicto armado y así mismo mostrar cómo está conformado por las diferentes dependencias la entidad.

En la propuesta inicial entregada al comité curricular en una de las actividades se planteó la creación de la página institucional para el Punto de Atención a Víctimas, la cual fue aprobada por la universidad y por la coordinadora de la entidad. Teniendo en cuenta que el Punto es una entidad dependiente de la Alcaldía Municipal de Aguachica debe regirse a sus políticas. Con respecto a la difusión de información y creaciones de páginas independientes como Fanpage, la Alcaldía tiene medidas ya establecidas; debido a esto, cualquier información que el Punto necesitara difundir solo debía ser publicada directamente en la Fanpage institucional de la Alcaldía manejada por el jefe de prensa de la Administración Municipio. Impidiendo de esta manera la ejecución de dicha actividad propuesta, debido a esto, se optó por reemplazarla por actividades educativas y recreativas dirigidas a la población víctima del conflicto armado.

De tal forma, se dieron por cumplidas todas las estrategias y actividades propuestas en plan de trabajo nombrado ‘diseño de una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación externa del Punto de Atención a Víctimas de Aguachica, Cesar’.

## Capítulo 5. Conclusiones

Las deficiencias en la comunicación externa En el Punto de Atención a Víctimas eran notables a simple vista con lo cual se vio necesario trabajar bajo unas estrategias direccionadas para la mejora de la comunicación del mismo, por esta razón fue necesario aplicar una encuesta. La encuesta realizada se hizo mediante una prueba piloto a los usuarios de la entidad, acción que dio por confirmado las falencias encontradas inicialmente.

Para llevar a cabo todas las estrategias ejecutadas en el Punto, se tuvo en cuenta la importancia de que tiene la comunicación externa dentro de una entidad. Como también, lo citado al principio del proyecto por Esteban, quien habla de la necesidad de expandir la comunicación al público externo de la organización a través de diferentes medios masivos.

Con el propósito de realizar todas las estrategias y actividades se puso en práctica lo aprendido durante el proceso universitario en la carrera de Comunicación Social, así mismo los nuevos conocimientos adquiridos durante la realización de la pasantía, convirtiéndose en un solo elemento para lograr el fortalecimiento de la comunicación externa de la entidad.

Durante el desarrollo de la pasantía, las actividades lograron ser ejecutadas de manera satisfactoria y de gran acogida por parte de los usuarios, quienes eran el público objetivo con quien se buscaba implementar cada una de estas; de igual manera en el proceso se fueron ejecutar nuevas actividades para mejorar la comunicación externa como la realización charlas, talleres, capacitaciones y demás con el propósito de incluir, orientar y acompañar a la población víctima del conflicto armado en todo su proceso.

Dentro del cumplimiento de las actividades solo se presentó un obstáculo, que fue la creación de la página institucional independiente para la entidad, ya que el Punto de Atención a

Víctimas es una entidad regida bajo las directrices de la Alcaldía Municipal de Aguachica, quien ratifica que no es posible la implementación de páginas independientes para cada entidad, debido a esto se logró efectuar nuevas actividades ya mencionadas anteriormente, aprobadas por la coordinadora del Punto y dirigidas a toda la población víctima.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Ante las debilidades encontradas en EL Punto de Atención a Víctimas de Aguachica, Cesar durante el proceso de la pasantía, se logró mejorar la comunicación externa de la entidad llevando a cabo la ejecución de cada una de las actividades que inicialmente se plantearon en el trabajo, logrando obtener resultados favorables por parte de la población víctima a quienes eran dirigidas cada una de estas, ante esto es necesario seguir implementando las actividades durante el proceso, como la difusión de información por los diferentes canales de comunicación como el Fanpage principal de la Alcaldía de Aguachica, cartelera informativa, volantes, la radio y las nuevas líneas telefónicas, sobre las actividades, charlas, talleres y capacitaciones que la entidad realice para evitar la falta de información en los usuarios.

Se le sugiere a la entidad que siga con la implementación de las actividades educativas y recreativas para beneficio de la población víctima, logrando el interés e inclusión de los usuarios con cada una de las actividades.

Es conveniente lograr que se lleve a cabo la implementación del Fanpage o página institucional independiente de la página principal de la alcaldía para las publicaciones del Punto de Atención a Víctimas.

Se sugiere que se le siga dando el uso adecuado a la cartelera informativa, permitiendo que los usuarios estén en constante interacción con la información de la entidad.

Se sugiere a la entidad realizar una encuesta con una muestra más amplia en la que se abarque más población víctima para así lograr determinar todas las falencias que se encuentran dentro de la misma en cuanto a la comunicación externa.

Por otro lado, se debería implementar un área de comunicación con el fin de seguir fortaleciendo la comunicación externa como también la interna de la entidad, funciones que deben ser ejecutadas por personal adecuado para la realización de este tipo de acciones.

## Referencias

- Aguirre, S. (2016). *La importancia de la comunicacion externa en las Universidades ante los nuevos desafios de la Educación Superior en Ecuador*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barba\\_g\\_f/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f/capitulo2.pdf)
- Anonimo. (2016). *Marco Teorico Comunicacion*. Obtenido de ([http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/martinez\\_c\\_gd/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/capitulo3.pdf))
- Castillo, L. (2016). *Difusión dela información*. Obtenido de <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/CORRALES-HERNANDEZ-REVISADO.pdf>
- Congreso de la Republica. (2011). *Ley 1448 de 2011*. Obtenido de <https://www.uv.es/macas/TransparenciasT6.pdf>
- Corrales Garcia, F. (2018). *La comunicación alternativa en nuestros dias un acercamiento a los medios de la alternancia y la participacion*. Obtenido de <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion-externa.pdf>)
- Informe Comunicación interna y Responsabilidad. (2016). *Responsabilidad empresarial*. Obtenido de <http://www.comunicarseweb.com.ar/sites/default/files/comunicacion-interna-rse.pdf>
- Langa Herrero, A. (2010). *Los conflictos armados en elpensamiento economico*. Obtenido de <https://www.iecah.org/images/stories/publicaciones/documentos/descargas/documento7.pdf>
- Ministerio de Salud. (2016). *Retos del sector saludy de protección social en atencion integral delas victimas del conflicto armado en Colombia*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Victimas\\_Inicio.aspx](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Victimas_Inicio.aspx)
- Organizacion integral de la migracion. (2016). *Enfoque diferencial*. Obtenido de ([http://publications.iom.int/system/files/pdf/del\\_dano.pdf](http://publications.iom.int/system/files/pdf/del_dano.pdf))
- Portillo Rios, R. (2015). *La comunicacion externa en Universidades privadas con estudios a distancia en pregrado*. Obtenido de [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59\\_Portillo\\_V79.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59_Portillo_V79.pdf)
- Ubila Bornand , C. (2011). *Los procesos de comunicacion interna en D&S tras la llegada de Walmart*. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135188/Memoria\\_final\\_CU.pdf;sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135188/Memoria_final_CU.pdf;sequence=1)
- Unidad para la atencion integral. (2012). *Glosario*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/glosario.pdf>
- Unidad para la atencion y reparación integral. (2012). *Reseña de la unidad*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/la-unidad/resena-de-la-unidad/126>





Figura 62. Página creada para el Punto de Atención a Víctimas

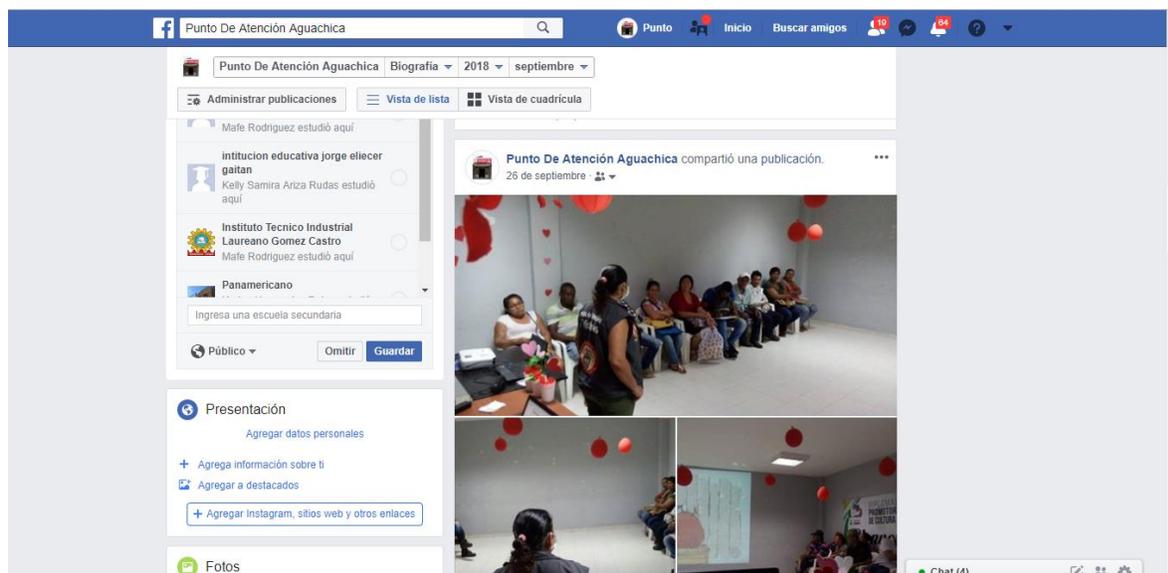


Figura 63. Carta por parte de la alcaldía donde se especifica el por qué no fue posible seguir con la pagina para la entidad.

