# ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE APORTE EN EL PROCESO DE ACERCAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CASA DE JUSTICIA DE SILOÉ, UBICADA EN LA COMUNA 20 DE SANTIAGO DE CALI

**VALENTINA ARCE GONZÁLEZ**
**ANGIE LIZETH GONZÁLEZ**
**DIANA KATHERINE PENAGOS GÓMEZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM**
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**
**PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO**
**SANTIAGO DE CALI**
**2018**

# ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE APORTE EN EL PROCESO DE ACERCAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CASA DE JUSTICIA DE SILOÉ, UBICADA EN LA COMUNA 20 DE SANTIAGO DE CALI.

**VALENTINA ARCE GONZÁLEZ**
**DIANA KATERINE PENAGOS GÓMEZ**
**ANGIE LIZETH GONZÁLEZ GONZÁLEZ**

**Director**
**MARTHA LUCIA BARONA TOVAR**
**Magister en Comunicación**

**Proyecto de grado para optar al título de**
**Comunicador Social-Periodista**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM**
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**
**PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO**
**SANTIAGO DE CALI**
**2018**

**Nota de aceptación:**

**Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Fundación universitaria católica lumen Gentium para optar al título de Comunicador Social-Periodista**

**Jurado**

**Jurado**

**Santiago de Cali, Junio de 2018**

## AGRADECIMIENTOS

Gracias primeramente a Dios por ser nuestro principal guía y motor. Y a nuestras familias por apoyarnos e impulsarnos a ser mejores siempre.

Agradecemos a nuestra tutora Martha Lucia Barona por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento. Ha hecho fácil lo difícil, ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda. Gracias a todos los maestros de la Fundación Universidad Católica Lumen Gentium que nos guiaron en toda nuestra formación académica.

También agradecemos a los funcionarios de La Casa de Justicia de Siloé quienes tuvieron disposición para brindarnos la información necesaria para la realización del proyecto. Agradecemos a aquellas personas de la comuna 20 que nos brindaron su apoyo, amabilidad y buena disposición durante nuestra investigación.

**CONTENIDO**


| | Pág. |
|---|---|
| **RESUMEN** | **12** |
| **INTRODUCCIÓN** | **13** |
| **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO** | **16** |
| **1.1. TITULO DEL PROYECTO** | **16** |
| **1.2. LINEA DE INVESTIGACION** | **16** |
| **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN** | **17** |
| **2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** | **17** |
| **2.2. PREGUNTA PROBLEMA** | **18** |
| **3.JUSTIFICACIÓN** | **19** |
| **4. OBJETIVOS** | **21** |
| **4.1. OBJETIVO GENERAL** | **21** |
| **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **21** |
| **5. MARCO DE REFERENCIA** | **22** |
| **5.1. ANTECEDENTES** | **22** |
| **5.2. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL** | **24** |
| **5.3. MARCO CONTEXTUAL** | **27** |
| **5.2.1. Historia** | **27** |
| **5.3.2. Ubicación y conformación de la comuna 20** | **30** |

5.3.3. Educación y servicios públicos 32

5.3.4.Constitución de la Casa de Justicia de Siloé 33

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 37

6.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 37

6.2. DISEÑO METODOLÓGICO 38

6.2.1. Primera fase 38

6.2.2. Segunda fase 38

6.2.3. Tercera fasen 38

6.3.TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 38

6.3.2. Entrevista 39

6.3.3. Análisis documental 39

6.3.4. Encuesta 39

7. CAPITULO I. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 40

8. CAPÍTULO II. REVISIÓN HISTORICA 50

8.1. INFOGRAFÍA 50

8.1.1. Procesos comunicativos identificados 52

9. CAPÍTULO III. ESTRATEGIA 57

9.1. ESPACIO DE PRÁCTICA 58

9.1.1. Desarrollo de redes sociales 58

9.1.2. Desarrollo de material impreso 60

9.2. COMUNICACIÓN EXTERNA 61

9.2.1. ¿Qué hacer y cómo hacerlo? 61

**9.3. COMUNICACIÓN INTERNA** **62**

**9.3.1. ¿Qué hacer y Cómo hacerlo?** **62**

**9.4. ALIADOS ESTRATÉGICOS** **62**

**9.5. MATRIZ DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN** **63**

**9.6. CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA Y PRESUPUESTO** **63**

**10. CONCLUSIONES** **64**

**BIBLIOGRAFÍA** **66**

**ANEXOS** **72**

## LISTA DE CUADROS


| | Pág. |
|---|---|
| **Cuadro 1. Categorización de la encuesta** | **45** |
| **Cuadro 2.Estrategia de la comunicación** | **57** |
| **Cuadro 3. Matriz de comunicación para la casa de justicia de Siloé** | **62** |
| **Cuadro 4.Cronograma de la estrategia y presupuesto** | **63** |

## LISTA DE GRAFICOS


**Pág.**

**Gráfico 1. Distribución de los lados de las manzanas de la comuna 20 32**

**Gráfico 2. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2013 41**

**Gráfico 3. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2014 42**

**Gráfico 4. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2015 43**

**Gráfico 5. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2016 44**

**Gráfico 6. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2017 44**

**Gráfico 7. Pregunta conocimiento de la casa de justicia 46**

**Gráfico 8. Pregunta servicios que ofrece la casa de justicia 46**

**Gráfico 9. Pregunta uso de las redes sociales 47**

**Gráfico 10. Pregunta acceso a internet 48**

## LISTA DE FIGURAS


| | Pág. |
|---|---|
| **Figura 1. Mapa Ubicación comuna Siloé** | **27** |
| **Figura 2. Foto entrada principal casa de la Justicia Comuna 20 (Siloé)** | **33** |
| **Figura 3. Infografía casa de Justicia de Siloé** | **51** |

## LISTA DE ANEXOS


| | Pág. |
|---|---|
| **Anexo A. Formato de Encuesta** | **72** |
| **Anexo B. Gráficos Resultados Encuestas** | **74** |
| **Anexo C. Entrevistas** | **78** |
| **Anexo D. Folleto** | **80** |
| **Anexo E. Instructivo del área de práctica.** | **81** |

## RESUMEN

El presente proyecto buscó crear una estrategia de comunicación que aportará al proceso de acercamiento y participación de la comunidad a los servicios que ofrece La Casa de Justicia de Siloé. Se evidenció que aunque la institución existe hace mucho tiempo en el sector, es poca la gente que conoce realmente cuales son todas sus líneas de servicio. De esta situación surgió el interrogante de ¿Cómo algunos aspectos comunicativos generan que la comunidad participe o no?

Para el desarrollo de este trabajo se realizó primero un diagnóstico para conocer el nivel de participación que tiene la comunidad con La Casa De Justicia Siloé, para este primer momento se utilizó la encuesta como herramienta de investigación. Seguido se realizó una revisión histórica de los procesos comunicativos ya adelantados por la institución, para esto se utilizaron la revisión documental y las entrevistas.

Finalmente y para dar cumplimiento al objetivo general de este proyecto, se realizó el diseño de la estrategia de comunicación. Esta se entregará y se presentará a las directivas de La Casa de Justicia de Siloé para que sean ellos quienes decidan su implementación.



**Palabras Claves:** Participación, comunicación estratégica, comunidad.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto pretende generar una estrategia de comunicación que aporte en el proceso de acercamiento y participación de la comunidad a los servicios ofrecidos por la Casa de Justicia del barrio Siloé, ubicada en la comuna 20 de la ciudad de Cali.

Para llevar a cabo este proyecto es necesario entender que la participación ciudadana es: "Una pieza fundamental del sistema democrático que promueve la construcción de una sociedad activa que ayudará a impulsar cualquier aspecto de la vida social, económica, cultural o política. Esta sociedad, mediante su implicación en los asuntos públicos, enriquece la acción del Gobierno y la dota de eficacia, pero, al mismo tiempo, este derecho ciudadano ayuda a generar un equipo de gobierno más exigente y de más calidad". Dirección General de Participación y Memoria Democrática.

A pesar de que la constitución consagra la participación no sólo como un derecho, sino como un deber del ciudadano. Existen espacios que para mantenerse activos necesitan de la participación de la ciudadanía, debido a que, su función se relaciona única y exclusivamente con la prestación de servicios a una comunidad determinada. Por esta razón, en el presente proyecto se trabajará con una de las entidades públicas cuya función está directamente relacionada con lo anteriormente mencionado. La Casa de Justicia del barrio Siloé.

Las Casas de Justicia son Centros Interinstitucionales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. En estas, las personas de la comunidad reciben una respuesta centralizada mediante la intervención coordinada de las diferentes entidades tanto del orden nacional como local que hacen presencia en la casa, buscando principalmente la apropiación ciudadana y comunitaria en el uso de mecanismos alternativos para la solución pacífica de conflictos. Estas atienden conflictos de tipo familiar, asuntos civiles, asuntos penales y asuntos policivos a través de siete líneas de trabajo:

- Derechos Humanos.
- Componente étnico de política pública de acceso a la justicia.
- Fortalecimiento Institucional.
- Prevención y atención de la violencia contra niños, niñas y adolescentes.
- Prevención y atención de violencia contra la mujer y la familia.

- Casa de Justicia Móvil.
- Mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Previamente se ha realizado un sondeo con la comunidad del barrio Siloé, en el cual se ejecutaron algunas encuestas y entrevistas a aproximadamente 80 personas, en el mes de septiembre del presente año. Esto con el objetivo de conocer los niveles de participación y cercanía a los servicios ofrecidos por la Casa de Justicia.

Para el mejoramiento continuo y el sostenimiento de sus actividades la CDJS trabaja en las estrategias de gestión administrativa, que son aquellas que le permiten mantenerse en contacto con la comunidad y desarrollar sus actividades con éxito. Esto logra que la CDJS y los servicios que ofrece sean conocidos por la comuna. Sin embargo, en el sondeo realizado en esta investigación con el fin de identificar si las personas conocen o no la CDJS se pudo identificar previamente que de las 80 personas que colaboraron aproximadamente 60 no la conocen o su servicio no ha sido satisfactorio.

Debido a esto se analizaron los niveles de participación por parte de la ciudadanía en los procesos y servicios que ofrece la entidad, y para ello la herramienta metodológica utilizada fue de carácter mixto. Por una parte se trabaja con herramientas de carácter cuantitativo debido a que fue necesario la aplicación de encuestas a la ciudadanía, y por otro lado, se utilizan herramientas de carácter cualitativo ya que se trabajó con el método de IAP, se realizó investigación sin embargo no fue por parte de la comunidad porque la estrategia fue propuesta y realizada por los estudiantes de este proyecto. Por lo tanto se tuvo en cuenta mayormente la AP (Acción Participación).

En consecuencia, para lograr el éxito de la elaboración de este proyecto, se realizó en la primera fase el diagnóstico del contexto para conocer los niveles de participación que tiene la comunidad con la CDJS para esto se realizó en primera instancia un sondeo en la comuna 20, seguidamente y como técnica de investigación se hizo una encuesta y la revisión documental. Esto permitió conocer las posibles causas por las cuales la comunidad no acude a los servicios de la Casa de Justicia de Siloé.

Luego, se hizo una revisión histórica de los procesos comunicativos adelantados por la CDJS, esto por medio de entrevistas y revisión documental con el fin de conocer y analizar los documentos oficiales emitidos por la entidad respecto a las actividades que realizan y los métodos de comunicación que usan. Lo anterior permitió dar claridad sobre la estrategia adecuada a diseñar.

Finalmente se diseñó la estrategia de comunicación, para presentarla ante las directivas de la institución y que sean ellos quienes decidan su implementación.

De acuerdo con el informe epidemiológico de violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer y violencia sexual del 2015, la comuna 20 es identificada como una de las más violentas. Según Pinto Solano (2015), en una investigación de la Alcaldía de la Ciudad de Cali, dice que:

> En cuanto al riesgo de presentar violencia contra la mujer, encontramos que las comunas con mayor riesgo son: 3, 8, 9, 13, 20 y 21, con tasas entre 209 y 261 casos por cada 100.000 habitantes. En cuanto al riesgo de presentar violencia intrafamiliar, encontramos que las comunas con mayor riesgo son: 8, 9, 12, 16, 20 y 21, con tasas entre 187 y 241 casos por cada 100.000 habitantes. Y En cuanto al riesgo de presentar violencia sexual, encontramos que las comunas con mayor riesgo son: 3, 4, 9, 13, 20 y 21 con tasas entre 59 y 96 casos por cada 100.000 habitantes. (p.1).

Lo anterior permite dar cuenta de los niveles de violencia hacia la mujer e intrafamiliar que tiene la comuna 20. Por lo cual es pertinente la realización de este proyecto, ya que se espera que con la construcción de la estrategia de comunicación la comunidad se acerque y participe.

# 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO

## 1.1. TITULO DEL PROYECTO

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN QUE APORTE EN EL PROCESO DE ACERCAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CASA DE JUSTICIA DE SILOÉ, UBICADA EN LA COMUNA 20 DE SANTIAGO DE CALI

## 1.2. LINEA DE INVESTIGACION

Comunicación Participativa

# 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Martín Barbero (1990) afirma que:

> La comunicación es al mismo tiempo institucionalidad. Ella ha dado lugar a un tipo particular de instituciones y en ella se juega decisivamente hoy la supervivencia de lo público, la urdimbre institucional de la sociedad civil. Respecto a lo primero, la comunicación oscila entre dos propuestas antagónicas de institucionalidad: la que desde el Estado la configura como «servicio público» y la que desde el mercado consagra la libertad de expresión pero configurada como «libre comercio». (p.2).

Siendo la comunicación dentro de una organización uno de los elementos más importantes y aquello que más se debe cuidar, especialmente cuando se trata de una entidad que trabaja por y para la comunidad, es necesario mantener fortalecidas sus relaciones, debido a que una no pueda funcionar sin la otra.

En el Proyecto de Ley de Participación Ciudadana, (2011), dice que:

> La Participación Ciudadana es el derecho que tienen las personas y sus organizaciones, sin distingo alguno, a incidir, a través de diversas acciones, en la elaboración, ejecución y seguimiento de las decisiones relacionadas con el manejo de los asuntos públicos, cuando les asista interés o puedan resultar afectados por ellas. (p.1).

Por esta razón, es la participación ciudadana el foco más importante de las organizaciones que se encargan de ofrecer servicios de carácter público y gratuito a las comunidades que de alguna manera lo necesitan. Es decir, para que exista una buena relación entre la organización y la comunidad es importante que haya una comunicación horizontal que permita a la comunidad sentirse cómoda con la entidad y los servicios que esta ofrece, y, así mismo, al ente sentirse satisfecho con las labores realizadas.

La Casa de Justicia que se encuentra ubicada en el sector de Siloé, tiene amplias posibilidades de orientación para las personas del sector y está dispuesta a ayudarlos en la solución de conflictos. Sin embargo, debido a la poca información y la falta de estrategias diseñadas para dar a conocer sus

procesos, son pocas personas que hacen uso de estos servicios debido a que desconocen su existencia y función.

De acuerdo con el informe de gestión del año 2015 y 2016 la institución como parte de sus procesos de comunicación hacen trabajos de campo en los que reparten información en soportes escritos (flyers y volantes) también durante la espera en recepción se les explica a los usuarios los demás servicios que tiene la CDJS.

Gracias a la investigación realizada se pudo dar cuenta que aunque la institución lleva muchos años en el sector, hay gran cantidad de habitantes en su mayoría jóvenes que no conocen La Casa de Justicia de Siloé o en su defecto no saben cuáles son los casos que podrían ser atendido ahí.

Dado lo anterior se aprecian las pocas acciones comunicativas que ofrece la CDJS en relación directa con la comunidad, lo que indica una posible oportunidad de mejorar por medio de una estrategia de comunicación que tiene como objetivo aportar al proceso de acercamiento y participación de la comunidad.

## 2.2. PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo algunos aspectos comunicativos generan que la comunidad participe o no, de los servicios que ofrece la Casa de Justicia de Siloé?

## 2.3 SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cómo se puede conocer el nivel de participación que tiene la Casa de Justicia de Siloé?

- ¿Cómo hacer una revisión de los canales de comunicación que usa la institución?

- **¿**Qué tipo de estrategia de comunicación se podría realizar para aportar a la participación y acercamiento de la comunidad con la CDJS?

## 3. JUSTIFICACIÓN

Los conflictos entre vecinos, el maltrato infantil, intrafamiliar y contra la mujer son algunos de los problemas que más aquejan a la comuna 20 de la ciudad de Cali, estos pueden traer consecuencias graves si no reciben la atención oportuna y necesaria.

Algunas de éstas situaciones son dadas por intolerancia entre vecinos, por la falta de comprensión en las familias, por el descuido de los niños en el hogar, el colegio y en la calle. Así mismo es importante reconocer que la mayoría de éstas problemáticas son también responsabilidad del abandono del gobierno en la zona ladera de la ciudad, pues la situación de calle en los menores, la deserción escolar y la escasez de apoyo por medio de las entidades gubernamentales hacen que éstas personas prefieran recurrir a métodos propios para hacer valer lo que consideran sus derechos como habitantes del sector.

Un episodio de maltrato afecta de manera tanto física como psicológica a la persona que lo está recibiendo, además, afecta a quienes la rodean, personas ajenas inicialmente a la situación pero que indirectamente terminan siendo afectadas y pueden tomar medidas propias para defender a la víctima lo que desencadena un conflicto mayor.

> …hay que decir que la violencia es específicamente humana por cuanto es una libertad (real o supuesta) que quiere forzar a otra. Llamaré violencia al "uso de una fuerza abierta u oculta, con el fin de obtener de un individuo, o de un grupo, algo que no quiere consentir libremente…" (Domenach, 1981. p. 36).

Así, generalmente quien es el agresor tiende a justificar sus acciones recalcando que es la otra persona quién está incurriendo en la falta al no lograr llegar a un acuerdo esperado, así es visto desde la violencia intrafamiliar, infantil o de género, como en otros campos sociales.

Para contrarrestar estas situaciones habituales en el sector, se han dispuesto entidades como la Casa de Justicia, la cual fue diseñada para garantizar el acceso al servicio de justicia, contemplado como un derecho fundamental, concebidas como Centros Interinstitucionales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal.

La Casa de Justicia de Siloé tiene siete líneas de servicio (Derechos Humanos. Componente étnico de política pública de acceso a la justicia; Fortalecimiento Institucional; Prevención y atención de la violencia contra niños, niñas y adolescentes; Prevención y atención de violencia contra la mujer y la familia.) Líneas en las que atiende desde 1995 conflictos como: asuntos familiares, asuntos civiles, asuntos penales y asuntos policivos.

Reconociendo la importancia en la resolución de conflictos se realizó un sondeo en el sector para conocer cuál es la percepción que la comunidad tiene de la Casa de Justicia. En el cual se evidenció que los habitantes de la comuna 20, en la ciudad de Cali desconocen la existencia de la entidad como intermediaria para la solución de conflictos.

Así mismo, el sondeo realizado permitió identificar que las personas que en algún momento han utilizado los servicios, no han tenido experiencias positivas por lo cual han perdido credibilidad, lo que hace en gran medida que desistan de pensar en ella como una alternativa a la solución de sus problemas.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, las experiencias relatadas por las personas que han utilizado los servicios y por los funcionarios de la Casa de Justicia de Siloé, se logra identificar que ni por parte de la organización ni por parte de la comunidad se está obteniendo el resultado esperado.

Lo que se busca entonces con este proyecto es generar una estrategia de comunicación que aporte a los procesos de acercamiento y participación de la ciudadanía a la CDJS.

# 4. OBJETIVOS

## 4.1. OBJETIVO GENERAL

Generar una estrategia de comunicación que aporte en el proceso de acercamiento y participación de la comunidad a los servicios ofrecidos por La Casa de Justicia del barrio Siloé, ubicada en la comuna 20 de la ciudad de Cali.

## 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico para conocer el nivel de participación que tiene la comunidad con La Casa de Justicia de Siloé.

- Hacer una revisión histórica de los procesos comunicativos adelantados por la CDJS.

- Diseñar una estrategia de comunicación con el fin de presentarla ante las directivas de La Casa de Justicia de Siloé para una toma de decisiones.

# 5. MARCO DE REFERENCIA

## 5.1. ANTECEDENTES

Como antecedente se encontró la documentación y reglamentación legal sobres las Casas de Justicia como centros interinstitucionales, como por ejemplo, que es una casa de justicia, cuáles son sus objetivos, cuáles son sus líneas de acceso o de servicios y cuál es la presencia institucional que hay específicamente en la Casa de Justicia de Siloé. Esta información sirve como apoyo para la iniciación de la investigación.

El Programa Nacional de Casas de Justicia se desarrolla a partir de lo estipulado en la Constitución Política

> Está regulado por el Decreto 1477 de 2000, en el cual se destacan los objetivos fundamentales, los servicios, las entidades participantes y las responsabilidades de cada una de ellas. Ante la necesidad de incorporar nuevos elementos para la proyección y sostenibilidad del Programa Nacional, se firma el 29 de julio de 2005 el Convenio Nacional para la Puesta en Marcha del Programa Nacional de Casas de Justicia. Por su parte, el Decreto 2897 de 2011 asigna las funciones a la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, entre éstas, las relacionadas con el Programa". (Artículos 229 -113).

Por su parte, la Alcaldía de Cali realizó una presentación sobre la Asesoría de Participación Ciudadana de Santiago de Cali. Este plan estratégico tiene como Misión: Velar por el derecho a la participación ciudadana, en el marco de la inclusión social, el respeto por el otro, la movilización de nuevos liderazgos, el apoyo a los procesos asociativos y el fortalecimiento de la democracia. Y como Visión: Ser en el 2019, la dependencia que traza el camino de la relación "Gobierno Municipal – Comunidad", en el marco de la promoción y protección del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, del municipio, así como al ejercicio del control social.

Esto permitió profundizar en el concepto de participación en la Ciudad, también conocer de primera mano las funciones y los objetivos de la Secretaría de Participación Ciudadana, para así realizar la estrategia correcta.

También, como antecedentes se encontraron algunos trabajos de tesis y monografías que se realizaron bajo el objetivo de crear estrategias de

comunicación para la participación ciudadana y otros que son enfocados en la participación ciudadana en Colombia.

Dentro de estos se encuentra el trabajo de pregrado realizado por Torres y Palacios (2012) titulado “Diseño de estrategias de comunicación externa que permita la visibilizarían de la labor social realizada en la institución San José en la ciudad de Cali”. En este utilizan como plan metodológico realizar un trabajo de campo y observación sobre las necesidades de la Institución San José, y con base a esa información se formuló la propuesta del trabajo. Luego se realizó un diagnóstico de comunicación externa sobre el estado actual de la organización, para ello fue necesaria la realización de la matriz DOFA, matriz de actores y un plan estratégico de comunicación. Se utilizaron técnicas de recolección de información como las encuestas, entrevistas, análisis de documentos entre otros. (p.52),

De esta experiencia fue muy valioso conocer el planteamiento metodológico, puesto que permitió saber que rutas se pueden tomar y cuáles son los pasos correctos para realizar estrategias de comunicación y cómo se pueden aplicar adaptándola a las necesidades del contexto tanto de la comunidad como de La Casa de Justicia.

Por otro lado, Zambrano (2010) presenta su proyecto de pre grado titulado “Estrategias de comunicación para la participación ciudadana en Tibaná” el cual tiene como objetivo “Proponer un abordaje teórico y metodológico que permita formular unas estrategias o formas de comunicación adecuadas a la realidad particular del municipio de Tibaná, con el fin de fortalecer los espacios de participación existentes, garantizados en la organización política democrática del país, y generar otros espacios de diálogo y construcción de lo público.” (p.40). Las estrategias de comunicación deben procurar que la gente participe, en las dos acepciones que hemos descrito, como controladores del gobierno y como gestores de iniciativas y proyectos colectivos.

Las estrategias metodológicas de esta experiencia buscan promover la participación ciudadana en un contexto particular, creando espacio donde prevalezca la democracia, participación y comunicación. Por tal motivo, se comparte y se rescata dichas estrategias que ayudaron a plantear la metodología del proyecto, con el cual se busca aportar a los procesos de acercamiento de la comunidad con la entidad.

## 5.2. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo del proyecto y crear una buena estrategia de comunicación, es importante tener claro algunos conceptos y las teorías manejadas por sus autores. Por eso, partimos de la teoría de Borda que plantea el participar como un acto de democracia en el que todas las personas tienen el derecho de acceder a los beneficios brindados por el Estado y así mismo actuar en busca de respuesta.

Para Borda (1987) participar es entonces la posibilidad de actuar como iguales en un colectivo social que busca respuestas críticas a su situación económica, política, ambiental, social y cultural, siendo el educador-investigador uno más del colectivo social, que pone su saber al servicio de dicha reflexión, aunque sin duda la potencia y la sistematiza, pero no por ello, intentar imponer sus concepciones o generar relaciones verticales de imposición cultural: "Participación es, por lo tanto, el rompimiento de la relación tradicional de dependencia, explotación, opresión o sumisión a todo nivel, individual y colectivamente: de sujeto/objeto a una relación simétrica o de equivalencia".(p.4).

Existen diferentes niveles de participación ciudadana que se pueden dar y para el diagnóstico y la creación de la estrategia de este proyecto es importante conocerlos.

- Acceder a la información
- Opinar o ser consultado
- Hacer propuestas
- Decidir
- Actuar

Estos son algunos de los niveles de participación que tuvieron en cuenta al momento de realizar el diagnóstico de la participación de la comunidad de Siloé.

La comunicación es la herramienta principal en este proyecto, por eso entender y apropiarse de este concepto fue vital para llegar a la finalidad del mismo, puesto que, no se pueden crear estrategias de comunicación sin ser conscientes de lo que puede implicar una comunicación tanto buena como mala. Haber entendido el concepto de comunicación da paso a conocer las

prácticas de comunicación que hay en dicho contexto para así identificar las falencias que se tienen, y cuáles son las estrategias apropiadas para corregirlas.

Para Martín Barbero (1990), en las prácticas de comunicación se juega, en primer lugar, la socialidad, que es la trama de relaciones cotidianas que tejen las gentes al juntarse y en la que anclan los procesos primarios de socialización de los modelos y los modos de vida, (p.10). Esa en que yace la «racionalidad comunicativa» de que habla Habermas, (1998) esto es la comunicación como cuestión de fines y no sólo de medios, la cuestión del sentido de la comunicación, pues en los modos de comunicar se juegan y se expresan dimensiones claves del ser social. Tanto de aquellas que dicen la lucha por horadar el orden como aquellas otras que hablan de las cotidianas negociaciones con el poder. Hoy no podemos comprender la comunicación sin reflexionar sobre lo que ella tiene de secreto escenario de la interpelación y constitución de los sujetos sociales, de reorganización del sentido y las identidades ciudadanas. (p.2).

La comunicación es la actividad característica del ser humano, siempre está presente en los diferentes ámbitos de la vida y es el proceso mediante el cual las personas se relacionan entre sí; y se organizan para combinar sus esfuerzos. Esta no solo existe entre individuos como miembros de un grupo social, sino que también se encuentra presente en el devenir económico de las empresas u organizaciones. El éxito y funcionamiento de estas, depende en gran medida de la comunicación interna y externa que se esté manejando y de aquellas estrategias que se encuentran en ejecución para su correcta comunicación.

Según el libro Concepto y Modelo de la comunicación organizacional de Horacio Andrade, se define comunicación interna y externa de la siguiente manera:

- **Comunicación Interna**: conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

- **Comunicación Externa:** conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como la Publicidad.

Aunque es cierto y necesario, que la comunicación interna y la externa deben estar perfectamente sincronizadas y alineadas hacia un objetivo en común, en el desarrollo de este proyecto se enfocará hacia la Comunicación Externa, es decir, la que tiene como público objetivo a la comunidad.

La comunicación y la participación fueron dos componentes claves en la realización de este proyecto, es por ello, que la línea de investigación de este es la comunicación participativa.

> La comunicación participativa es un modelo y una forma de hacer comunicación que facilita la recuperación de la vida cotidiana, las necesidades e intereses de los grupos socioculturales, así como a sus protagonistas, mediante la planificación de propuestas que contribuyan a mejorar su presencia e incidencia tanto en los procesos de desarrollo, y de toma de decisión, como en los medios de comunicación. (Diaz, Graterol, *et. al*. 2008.)

Por su parte, Gumucio (2008) afirma que: "Los principales componentes que caracterizan a la comunicación participativa se relacionan con su capacidad de involucrar a los sujetos humanos del cambio social en el proceso de comunicar."(p. 28).

Por otro lado, la comunidad como concepto se trabajó en la medida que las personas de un sector con características específicas, en este caso Siloé, puedan ser incentivadas al uso de los servicios que están dispuestos para ellos, según los elementos que los caracterice. Es importante no perderse en ella, pues, la estrategia que se diseñó tiene unas condiciones específicas de acuerdo a la dimensión territorial y el contexto sociocultural.

Para Causse Cathcart (2009), comunidad hace énfasis en dos elementos claves: los estructurales y los funcionales, aunque hay otro grupo que combina ambos tipos. Los elementos estructurales se refieren a la consideración de la comunidad como un grupo geográficamente localizado regido por organizaciones o instituciones de carácter político, social y económico. (p.11).

Del mismo modo fue importante tener claro el concepto de ciudadanía para poder trabajar con estos. Para López Pontigo (2013, p 8), la ciudadanía es una categoría que está en continuo movimiento por la incidencia de múltiples factores que constantemente la reconfiguran y anexan nuevos elementos, donde se hace necesario conocer los conceptos individuo, persona y sujeto, porque en ocasiones se utilizan como sinónimos, pero sobre todo, porque

autores como Mejía consideran que estos conceptos son los que han dado origen la figura del ciudadano.

## 5.3. MARCO CONTEXTUAL

**Figura 1. Mapa Ubicación comuna Siloé**

**Fuente**: Mapa Ubicación comuna de Siloé. Colombia.( 2017)

Perteneciente a la ciudad de Cali y ubicado en la comuna 20 sobre la parte occidental de la ciudad es conformado por once barrios los cuales en su unión la gente denomina todo el sector como Siloé, esto porque es uno de los barrios más antiguos y grandes de la década de 1910. Su nombre fue fundado e inspirado en la época en donde la mayor parte de su territorio, lo constituían un montón de fauna y flora, con presencia de una mina carbonífera.

**5.2.1. Historia.** De acuerdo a Manuel Bonilla; primer Presidente de la JAL y también a la agenda ambiental de la comuna 20 realizada por el DAGMA:

Según algunas versiones, la señora Isabel Pérez de nacionalidad española, compró a la corona española unos derechos o patacones en el municipio de Cali, los que dieron títulos de propiedad de los terrenos que conforman la hacienda Isabel Pérez. En la cual tendrían localización los barrios: Siloé, Belén, Lleras Camargo, Belisario Caicedo El Cortijo, La Nueva Granada, El Lido, Santa Isabel y otros.

Dichos terrenos fueron adquiridos más tarde por don Carlos H. Simuns, quien a principios de este siglo murió y en 1919 la viuda ya casada con el señor Juan Antonio Gualteros comenzó el juicio de protocolización de esos derechos, en el año de 1921 y por medio de la escritura pública # 298 de la notaría 2ª de Cali en el año 1921.

En 1922 salió la sentencia de partición de bienes entre los herederos Gualteros- Simuns; estos eran Ester, Margarita, Dilia y Juan Gualteros Junior; dicha partición no se llevó a cabo, por eso se creó lo que podría llamarse un Proindiviso. La señora Isabel Pérez jamás firmó la escritura que adquirió a la corona española y por esa razón el municipio quedó figurando como dueño de los terrenos en mención.

Posteriormente, Dilia Gualteros se casó con Eugenio Santamaría Sánchez, este entró a formar parte de estos terrenos pero prefirió la parte alta o sea la zona carbonífera, los demás escogieron la parte plana. Para esta fecha 1932 ya se empezaban las explotaciones mineras y simultáneamente el asentamiento de la futura población de la comuna 20.

Aunque no hay certeza se dice que fue a principios de la década de los 30 cuando se dio comienzo al asentamiento humano que aunque dicho sea de paso, perteneció al corregimiento de Cañaverales, más tarde se desmembraron de este para tomar el nombre de barrio Siloé. Totalmente contrario a versiones en el sentido de que fue poblada por desplazados o afectados por la violencia política, su población tuvo origen en las familias esencialmente mineras, en su mayoría Marmateños y de otras poblaciones del Viejo Caldas por cierto familias muy sanas y emprendedoras.

Por esa época se comenzaron los trabajos de explotación carbonífera a lo largo de la cara sur- oriental o margen derecha del barrio, pues estaba la familia de Tobón, los hermanos Mira, los Gualteros, los Simuns, los Hernandez, Eugenio Santamaría y otros. Por naturaleza donde se instala una industria minera, los mineros van construyendo sus ranchos, estos en su mayoría de tipo rudimentario o poco costoso. Téngase en cuenta que el terreno no es de su propiedad, el empleo no es por mucho tiempo y los sueldos no son los mejores.

Fue así como ocurrió a los pobladores primitivos de Siloé, construyendo ranchos de bahareque con maderas obtenidas en los bosques aledaños (pues habían muchos alrededor); el barro lo obtenían de los mismos banqueos que iniciaban para sus ranchos, en muchas ocasiones se construían con adobe crudo que resultaba muy bueno por las características de la tierra arcillosa.

En 1.948 aparecieron las disputas por la legalización de los terrenos (nótese en un principio Gualtero-Simuns, Eugenio Santamaría y el Municipio de Cali). Entre estos se disputaban el derecho absoluto de propiedad. Esto ocasionó graves problemas entre los moradores hasta el punto que degeneraron en peleas a mano armada, algunos salieron mal librados.

El Doctor Barberena debió intervenir en calidad de Personero de ejidos y siendo Eugenio Santamaría Concejal de Cali, llegaron al siguiente acuerdo: los lotes de terreno que vendiera Santamaría, sus Escrituras serían respetadas, legalizadas por el Municipio y viceversa, claro que no faltaron nuevos oportunistas que engañaron a algunos compradores, pero ya con menos frecuencia.

La familia Gualteros hizo donación de un lote de terreno, en el que más adelante se construyó la Escuela Simón Bolívar. El lote que ocupa el Colegio Pío XII fue donado por la Señora Isabel Pérez para que en él se construyera una Escuela para los niños de Siloé. Lamentablemente no ocurrió así.

La Escuela Luis López de Mesa o antigua Escuela Plaza de Toros, fue construida en terrenos comprados con auxilios del Departamento a la viuda de Malfitano en la Administración del Doctor Gustavo Balcázar Monzón, la Junta de la Plaza de Toros otorgó un auxilio a la Junta Comunal del barrio con la condición de que llevara el nombre de Escuela Plaza de Toros.

En 1.970, y siendo Presidente de la Junta don Gabriel Ortiz, el Señor Eugenio Santamaría hizo donación al barrio de un lote de terreno en la parte extrema alta donde posteriormente se levantaría la Escuela Miguel Antonio Caro. Los Hermanos Franciscanos construyeron otra Escuela en el Sector Los Pomos y fue regentada por el Padre Londoño.

El Centro de Salud fue construido sobre un lote de terreno aledaño a la Avenida de los Cerros, en el año 1.966: llevando el nombre de Antonio José Castro Borrero. En 1.978 fue creada la Unidad Materno Infantil, siendo su Directora la Doctora Melba Franklin de Borrero, bajo la Alcaldía del Doctor Carlos Holguín Sardi. Aunque este nombre es de origen Hebreo según la Biblia, cuando llegó el Francés Luis Che, ingeniero Geólogo quien debería hacer un estudio relacionado con la zona carbonífera de este sector, cuyo concepto final fue, que esta zona era sumamente rica en carbón y cuyo material era de óptima calidad.

Estando en la loma hizo amistad con don Eugenio Santamaría Sánchez, hasta que terminaron asociados para trabajar y explotar las minas y ya en este

momento el caserío se extendía a lo largo y ancho de estas laderas, las casitas en su mayoría eran pintadas de blanco y formaban un panorama armónico con una cantidad de ganado orejinegro que pastaba libremente por toda la loma o piedemonte. Este ganado en su mayoría era de la familia Gualteros y de uno que otro minero.

Enamorado el francés Luis Che, de tan hermoso panorama conversó con don Eugenio y le dijo: “en mi ciudad de origen hay un barrio muy similar a éste y se llama Siloé, por qué no me permites que le demos a éste ese mismo nombre?”

Don Eugenio agradecido por tal simpática propuesta, no vaciló y de inmediato respondió positivamente. Desde ese momento comenzó a llamarse SILOÉ. (Bonilla, 2011.p.10)

Recientemente un artículo publicado por la revista Desde Abajo, afirman que “Esta comunidad, en varios momentos, ha sido autónoma en la búsqueda de mejorar sus condiciones de vida. Con sus propios esfuerzos y recursos, sus moradores construyeron la mayor parte de la infraestructura de sus barrios: acueducto, pavimento, andenes, gradas, la mayoría de las escuelas, hasta sus propios monumentos. En el artículo “Siloé una Colina del pueblo” (S/F), dice que:

> En los años 80, la presencia del M-19 contribuyó a que la comunidad se organizara y varias de estas obras se ejecutarán”, cuenta uno de sus viejos habitantes. Sin embargo, los politiqueros han manipulado e introducido la corrupción entre algunos líderes, que trabajan para la oligarquía, con promesas y deficientes programas de asistencia, sin aportar reales soluciones a los graves problemas que sufre la comunidad, tratando de convertir a la gente en mendiga para mantener sus feudos electorales.(p. 1-4).

**5.3.2. Ubicación y conformación de la comuna 20.** Está situada al occidente de la ciudad, en el piedemonte de la cordillera occidental, parte baja del Cerro los Cristales, en zona de ladera conocida como el piedemonte de Siloé. La Comuna comprende 214,94 Hectáreas de las cuales están ocupadas 175 Ha, que comprenden 10 Barrios, 503 manzanas y 12.670 predios. Datos entregados por el departamento administrativo de planeación del Municipio de Santiago de Cali, en el documento de plan de desarrollo estratégico de la Comuna 20, durante el período 2004- 2008.

En el documento público también se evidencia que los barrios que conforman la Comuna 20 se han desarrollado en un 80% por procesos ilegales de urbanización y el 20% restante se ha desarrollado dentro de procesos legales.

Barrios que actualmente integran la Comuna 20, según información de DAPM de Cali:

- El cortijo
- Belisario Caicedo
- Siloé
- Lleras Camargo
- Belén
- Brisas de Mayo
- Tierra Blanca
- Pueblo Joven
- Cementerio - Carabineros
- Venezuela - Urbanización Cañaveralejo
- La Sultana

Dicha comuna presenta una composición de población con gran diversidad de estratos socioeconómicos desde el 1 al 6, exceptuando el estrato IV, donde predominan los estratos 1, 2 y 3, como se detalla a continuación la estratificación socio económico a nivel de barrio:

- **Estrato 1 (Bajo- bajo**): Conforman los barrios Siloé, Lleras Camargo, Brisas de Mayo y Tierra Blanca.

- **Estrato 2 (Bajo):** El Cortijo, Belén, Urbanización Cañaveralejo.

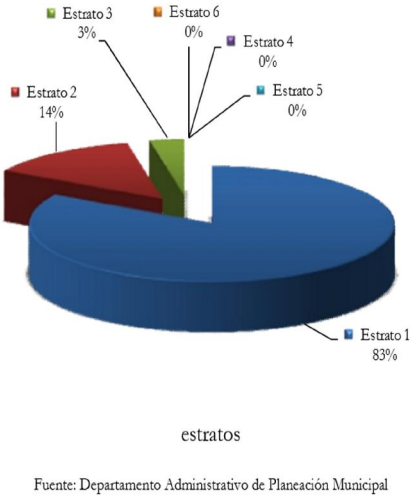
- **Estrato 3 (Medio-Bajo)** : Belisario Caicedo

- **Estrato 5 (Medio alto):** Parcelación Mónaco – La Sultana

- **Estrato 6 (Alto):** Cañaveralejo Norte

Ver gráfico 1

**Gráfico 1. Distribución de los lados de las manzanas de la comuna 20**




**Fuente:** *Distribución de los lados de las manzanas de la comuna 20. (2017)Santiago de Cali: Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Recuperado de: file:///C:/Users/esperanza/Downloads/20.pdf*

Se puede identificar entonces, que el estrato más común es el 1 (estrato moda), mientras que el estrato moda para toda la ciudad es el 3. Como se puede observar en el Gráfico, el estrato 1 es aquel que presenta una mayor proporción del total de lados de manzanas de esta comuna (83,4%).

**5.3.3. Educación y servicios públicos**. La comuna 20 presenta una cobertura del 60% en los servicios de acueducto, de 58% en los de alcantarillado, del 56% en energía, del 4% en gas natural y del 72% en los servicios de aseo. Con respecto al número de líneas telefónicas, la comuna 20 cuenta con aproximadamente 10 líneas por cada 100 habitantes, inferior al promedio municipal de 19 líneas.

En relación a la Educación de la comuna 20 asistían, en 2005, un total de 10.161 estudiantes matriculados a 84 establecimientos educativos. De este total, un 12,6% de los educandos se encontraba matriculado en 33 instituciones educativas en preescolar. Un 62,7%, el mayor porcentaje de estudiantes matriculados, estaban matriculados en primaria en 35 establecimientos, y, finalmente, se encontraban en secundaria y media un 25,2% en 16 establecimientos educativos. Así el 3,4% de la oferta educativa pública de la ciudad se encuentra en la comuna 20 y presta servicios de educación al 2,5% del total de estudiantes de la educación pública del municipio.

Según el Censo de Población de 2005, la comuna 20 presentaba una asistencia escolar del 54,4% para el rango de edad de 3 a 5 años, lo que significa que del total de niños en ese rango de edad sólo el 54,4% asisten a un establecimiento educativo de preescolar. En el rango de edad de los 6 a 10 años hay una asistencia del 93,4%, la mayor en comparación con el resto de rangos.

**5.3.4. Constitución de la Casa de Justicia de Siloé.** Teniendo en cuenta que la comuna 20 es una de las comunas con mayor índice de violencia de la ciudad de acuerdo al informe publicado por el diario el País:

> Durante los primeros seis meses del año la Comuna 20, toda esa agrupación de casas y calles recostadas en un cerro coronado por una estrella, registró un total de 40 homicidios. Se trata del semestre con más bajo número de muertes violentas de los últimos años en esa zona, que históricamente ha sido una de las más violentas de la ciudad y en donde durante el 2015 se contaron 118 asesinatos. El año pasado, entre enero y junio, Medicina Legal registró 65 homicidios en los 11 barrios que componen esa comuna. Es decir, para este año, los casos han disminuido el 40 % con 25 asesinatos menos. En 2015, por otra parte, Siloé fue el barrio más violento de Cali, junto a Potrerogrande, cada uno con 37 homicidios. (Página Judicial, 22 Julio, de 2016).).

Dado lo anterior y los sucesos ocurridos desde la constitución del barrio, se implementa La casa de Justicia del barrio Siloé.

**Figura 2. Foto entrada principal casa de la Justicia Comuna 20 (Siloé)**

**Fuente**: Foto tomada por los autores

Las Casas de Justicia en Colombia se conciben como Centros Interinstitucionales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándose sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitando el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Esta definición se ratifica en el Convenio Nacional.

El programa nació en 1995 por iniciativa del Ministerio de Justicia y del Derecho, más adelante en el año 2003, el Ministerio de Justicia y del Derecho se fusiona con el Ministerio del Interior. Después, en el año de 2011 el Ministerio del Interior y de Justicia se escinde y se crea el Ministerio de la Justicia y el Derecho, que asume el manejo del Programa Nacional de Casas de justicia a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos mediante Decreto 2897 de 2011. Todo esto con el propósito de acercar la justicia a los ciudadanos.

En las Casas de Justicia, las personas de la comunidad reciben una respuesta centralizada, mediante la intervención coordinada de las diferentes entidades tanto del orden nacional como local que hacen presencia en la casa, buscando principalmente la apropiación ciudadana y comunitaria en el uso de mecanismos alternativos para la solución pacífica de conflictos.

Actualmente existen tres Casas de Justicia en Cali, ubicadas en los barrios Aguablanca, Siloé y Alfonso López.

La Casa de Justicia del barrio Siloé, atiende conflictos de tipo familiar, asuntos civiles, asuntos penales y asuntos policivos. Esto lo hace por medio de siete líneas de trabajo.

Atiende asuntos de tipo:

- **Asuntos Familiares**

✓ Prevención y restablecimientos de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en las circunstancias de maltrato, amenaza o vulneración de sus derechos.

✓ Prevención, restablecimiento y reparación de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de la familia, en las circunstancias de

maltrato infantil, amenazas o vulneración de derechos suscitadas en el contexto de violencia intrafamiliar.

✓ La suspensión de la vida en común de los cónyuges.

✓ La custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los: niños, niñas y adolescentes.

✓ La fijación de la cuota alimentaria.

✓ La separación de cuerpos del matrimonio civil o religioso.

✓ La separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges.

✓ Los procesos contenciosos sobre el régimen económico del matrimonio y derechos sucesorales.

❖ **Asuntos Civiles**

✓ Incumplimiento de contratos civiles.
✓ Obligaciones dinerarias, de dar o hacer.

❖ **Asuntos Penales**

✓ Lesiones personales sin secuelas que produjere incapacidad para trabajar o enfermedad sin exceder de sesenta (60) días

✓ Patrimonio económico en cuantía equivalente no superior a 150 salarios mínimos mensuales legales vigentes en el momento de cometerse el hecho delictivo.

✓ Los procesos que requieren querella aunque el sujeto pasivo sea un menor de edad o un inimputable.

✓ De los delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria.

❖ **Injuria y calumnia**.

✓ Hurto simple cuya cuantía no exceda de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

- **Asuntos Policivos**

✓ Desorden en vías y lugares públicos.

✓ Salubridad Pública.

✓ Animales domésticos.

✓ Demolición de obras que amenazan ruina.

✓ Publicidad exterior visual.

✓ Escándalos, conflictos o discordias entre vecinos que perturban la paz.

Por otra parte, Rodrigo Valencia de la Roche, coordinador de la Casa de Justicia de Aguablanca, en una entrevista con el diario El País, indica que Cali fue escogida como la primera ciudad en tener una casa de Justicia porque "Desde 1991 el gobierno colombiano suscribió un convenio de cooperación internacional con los EE.UU. para desarrollar el sector justicia. Dentro de ese programa se consideró fortalecer la justicia en las zonas marginales donde hay muy poca presencia del estado. En la administración de Mauricio Guzmán (1995) se creó en Siloé la tercera casa de justicia del país y la segunda de Cali. Según el artículo del diario el país (2 de Julio de 2012) "Las casas de Justicia de Cali tienen un nuevo protector, argumenta que "El Banco Mundial, la Fundación Corona, el Reino Unido y algunos centros de investigación del país reconocieron la importancia de la construcción de capital social que es inherente al proyecto". (Suárez, 2012. El País, p. judicial).

# 6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## 6.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto contó con una metodología mixta para la que se utilizaron técnicas de carácter Cualitativo como la entrevista, observación participante y análisis documental. Para esto se tuvo en cuenta el método de investigación IAP (Investigación Acción Participación) debido a que este es el método del campo social que más aportes daba a la realización de este proyecto. La investigación se desarrolla a partir del trabajo realizado por parte de las estudiantes y no se activa la comunidad para una participación abierta y dinámica, sino a partir de diálogos directos y entrevistas para que ellos dieran los insumos y poder resolver el problema de investigación que se estaba planteando.

Ander-Egg (2003), afirma que:

> La IAP en sus aspectos estrictamente metódicos, se basa en los criterios fundamentales de la lógica y del método científico. Utiliza, también, instrumentos provenientes de la programación, asume un modelo de intervención social y de resolución de problemas que implica un objetivo estratégico de cambio social, otorgando un creciente protagonismo a la participación de la gente. (p.20)

Así mismo, se trabajó con técnicas de carácter Cuantitativo, como el sondeo y la encuesta esto con el propósito de conocer la perspectiva que tiene la comunidad sobre la institución y también conocer la cantidad de personas que conocen o no La Casa de Justicia.

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007)

> Consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Con estas técnicas se logró tener una contrastación de la información ya obtenida y datos numéricos importantes que permitieron y sustentar el proyecto.

## 6.2. DISEÑO METODOLÓGICO

**6.2.1. Primera fase.** Se realizó un sondeo en la comuna 20 con el fin de conocer el nivel de participación y uso de los servicios que ofrece CDJS por parte de la ciudadanía. Esto en primera medida permitió el acercamiento con la comunidad y como resultado de la muestra permitió delimitar el tema y plantear los objetivos del presente proyecto.

Seguido y para dar cumplimiento al primer objetivo específico se realizará un diagnóstico que permita dar cuenta de las posibles causas que generan en la comunidad el ánimo de no participación con los procesos que ofrece la CDJS.

La encuesta será la técnica de investigación cuantitativa que se llevará a cabo en esta primera fase. Luego, se realizará la observación participante mientras se realizan las actividades que permiten el diagnóstico del contexto y finalmente se harán entrevistas semiestructuradas a la comunidad.

**6.2.2. Segunda fase.** Se llevará a cabo la revisión documental de los procesos comunicativos adelantados por la CDJS, lo cual, permitirá el desarrollo de una buena estrategia de comunicación. Para esto, es importante analizar documentos oficiales, estrategias ejecutadas, artículos, informes, entre otros.

También, se harán entrevistas de tipo estructurada y semiestructurada de carácter individual con los funcionarios de la CDJS para conocer los procesos y estrategias de comunicación que ha ejecutado la entidad.

**6.2.3. Tercera fase.** Se procederá con el diseño de la estrategia idónea que aporte al proceso de acercamiento y participación de la comunidad. Seguido, se realizará la entrega de la misma a la coordinación de la CDJS para que sean ellos quienes decidan su implementación.

## 6.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica es un conjunto de procedimientos para obtener un resultado deseado, dando la posibilidad de aplicarse a cualquier ámbito, en este caso la comunicación. Para la investigación se trabajarán técnicas como la observación participante entrevista, el análisis documental y las encuestas.

**6.3.1. Observación participante**. Como dice Dewalt & DewalT (2002) citado de Kawulich (2005), la observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas.[1]

**6.3.2. Entrevista.** Sabino (1992), comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación (p.116). El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportar datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

**6.3.3. Análisis documental.** Chaumier, (1986), define el Análisis Documental como una operación que persigue obtener una representación distinta a la original, pero que a través de su forma condensada pueda servir como un instrumento útil durante la fase de consulta, estableciéndose como una referencia para el usuario. (p.1-13).

**6.3.4. Encuesta.** Como indica García (1993), La encuesta**,** es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p.18)**.**

[1] En el documento Observación participante como técnica de recolección de datos, de Bárbara B. Kawulich citan a DeWALT & DeWALT 2002, para dar claridad al concepto de Observación Participante

# 7. CAPITULO I. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Este capítulo dará cuenta del diagnóstico que se realizó sobre los niveles de participación en la Casa de Justicia de Siloé a través de la información obtenida en la página oficial del sistema de casas de justicia, brindada por los funcionarios.

Dicha información contiene los datos exactos sobre los casos atendidos desde el año 2013 hasta 2017 de la comisaría de familia de la Casa de Justicia de Siloé. También, se pone en evidencia el trabajo de campo realizado en la comuna 20 con el fin de identificar si los habitantes conocen o no la CDJS y si han hecho uso alguna vez de sus servicios; para esto se utilizó la encuesta como método de recolección de información.

Dado que en la realización de este proyecto se tuvo en cuenta el método de investigación IAP (Investigación Acción Participación) se tomaron inicialmente los criterios de la Acción Participación para finalmente generar una estrategia que promueva la Participación de la Ciudadanía. Según Jorge Murcia Florián:

> De la combinación de la participación comunitaria en la toma de decisiones y los métodos de investigación social resulta el concepto de investigación participatoria. El término se refiere a diversos esfuerzos por desarrollar enfoques investigativos que impliquen la participación de las personas que hayan de ser beneficiarias de la investigación y de aquellos con quienes ha de hacerse la formulación del diseño, la recopilación de datos y la interpretación de la información.(p.18)

Siendo la participación un enfoque fundamental para el desarrollo de la estrategia se buscó identificar el nivel de conocimiento que tiene la comunidad acerca de los servicios que ofrece la CDJS. De igual manera se indagó sobre las actividades realizadas entre el año 2013 y 2017 para así verificar las posibles debilidades de los procesos de comunicación entre la institución y la comunidad, y como pudo incidir esto en la participación de la ciudadanía.

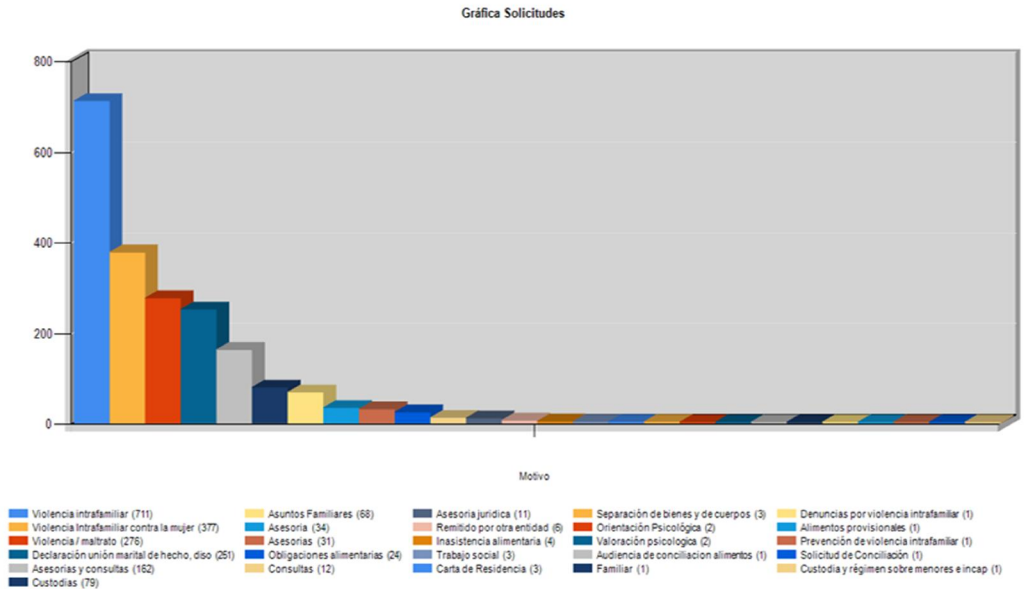
- **Primera Fase:** Se realizó un sondeo a algunos habitantes del sector con el propósito de conocer si la comunidad conocer La Casa de Justicia de Siloé y si se han acercado a ella en algún momento. En esta previa investigación se pudo identificar que los servicios de La CDJS no se utilizan al nivel que se esperaba en el momento que fueron puestos a disposición de la comunidad.

La aplicación del sondeo permitió evidenciar tres posibles causas por las cuales la comunidad no acude a los servicios de la CDJS, inicialmente se obtuvo que aproximadamente de 80 personas a las cuales se les aplico el sondeo, 20 han usado los servicios y sus casos fueron resueltos exitosamente, sin embargo, de esa misma cantidad, 30 personas expresaron que el servicio que les brindaron no fue el esperado y otras 30, en especial jóvenes manifestaron que no tenían conocimiento de la existencia de la institución.

- **Segunda fase:** Los datos señalados requirieron ser ampliados por medio de la revisión documental, tomando como base los informes de atención de casos por parte de la comisaría de familia de la CDJS desde el año 2013 al 2017.

La Comisaría de familia en la Casa de Justicia de Siloé, desde el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre de 2013 reportó un total de 9.242 personas que asistieron a la institución, de las cuales 2.066 hicieron solicitudes de atención en las diferentes líneas de servicio ofrecidas. La mayor cantidad de solicitudes durante este año fue para la línea violencia intrafamiliar que atendió 711 casos.

**Gráfico 2. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2013**

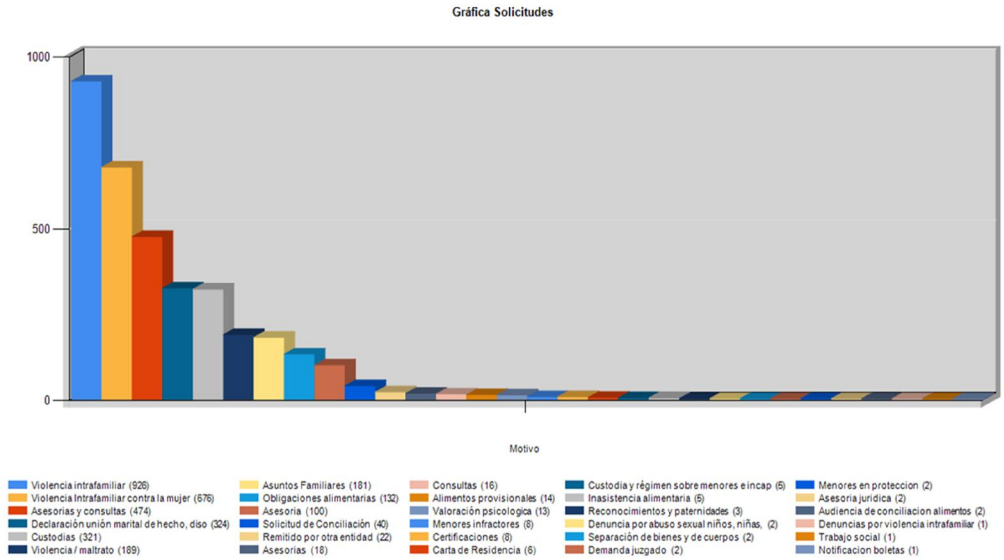



**Fuente**: Elaboración propia

En el año 2014 la Comisaría de familia en la CDJS reportó un aumento de la cantidad de personas que asistieron y de las solicitudes atendidas, con 11.152

y 3.496 respectivamente. Para este año los motivos con más solicitudes fueron 926 casos de violencia intrafamiliar y 676 casos de violencia intrafamiliar contra la mujer.

**Gráfico 3. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2014**




**Fuente**: Elaboración propia

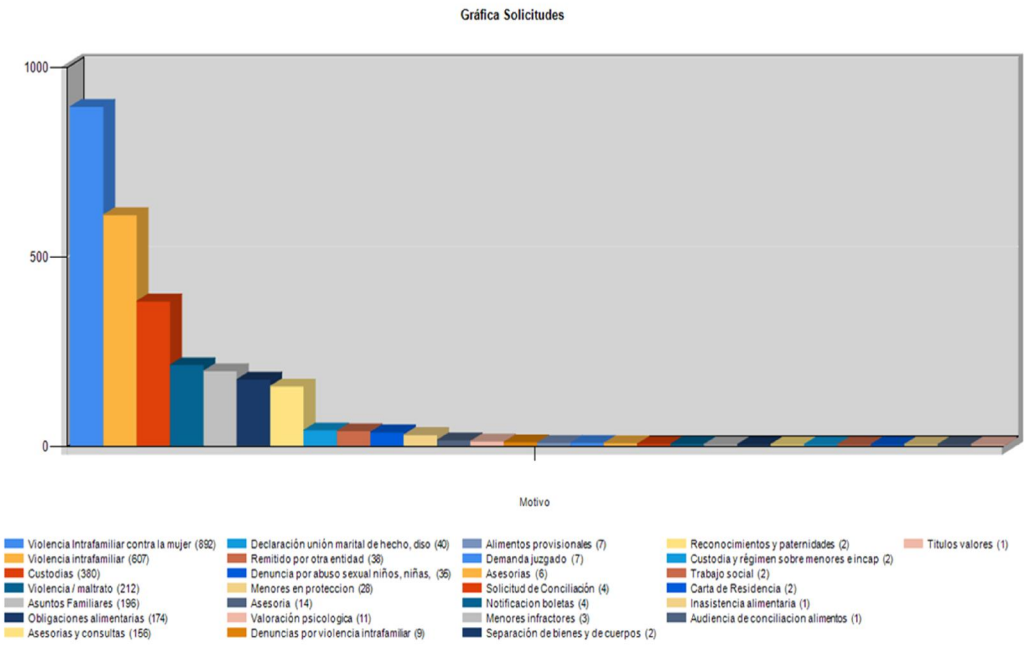
En este año en particular se divide en la CDJS los casos de violencia intrafamiliar y violencia intrafamiliar contra la mujer lo que posiblemente se haya dado por el difícil caso que lamento toda Colombia, el de Rosa Elvira Cely un crimen que movilizó a toda la sociedad y puso de manifiesto que los asesinatos de mujeres debían ser atendidos, investigados y judicializados teniendo en cuenta las condiciones específicas en que estos delitos ocurren. Para el 6 de julio de 2015 nace la Ley 1761 o ley Rosa Elvira Cely, donde se reconoció el feminicidio como un delito autónomo, con el fin de garantizar la investigación y sanción de las violencias contra las mujeres por motivos de género y discriminación.

Por otro lado, de acuerdo al informe epidemiológico del 2014, de Santiago de Cali, realizado por la Secretaría de Salud Pública Municipal. En ese año se notificaron 4.340 casos de violencia en la ciudad, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma: violencia intrafamiliar (88%), violencia contra la mujer (79%) y violencia sexual (28%). El número de casos aumentó un 72%, comparado con lo notificado durante el mismo periodo en el año 2013. El 50% de todos los casos de violencia son menores de 20 años de edad, siendo el grupo etario de 10 a 14 años el más afectado (16%). En cuanto a la distribución por sexo, son más afectadas las mujeres (4 mujeres por cada hombre), e incrementándose

más esta diferencia en violencia sexual en NNA (niños, niñas y adolescentes), donde se violentaron 17 niñas por cada niño.

En el año siguiente un total de 10.444 personas asistieron a la Comisaría de familia de la CDJS, una cifra que aunque fue menor al año anterior, está por encima del primer año analizado. Del total de asistencia, 2.840 fueron a hacer solicitudes de atención. Nuevamente la línea de atención con más solicitudes fue la de violencia intrafamiliar contra la mujer que dejó como resultado un total de 892 casos atendidos.

**Gráfico 4. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2015**



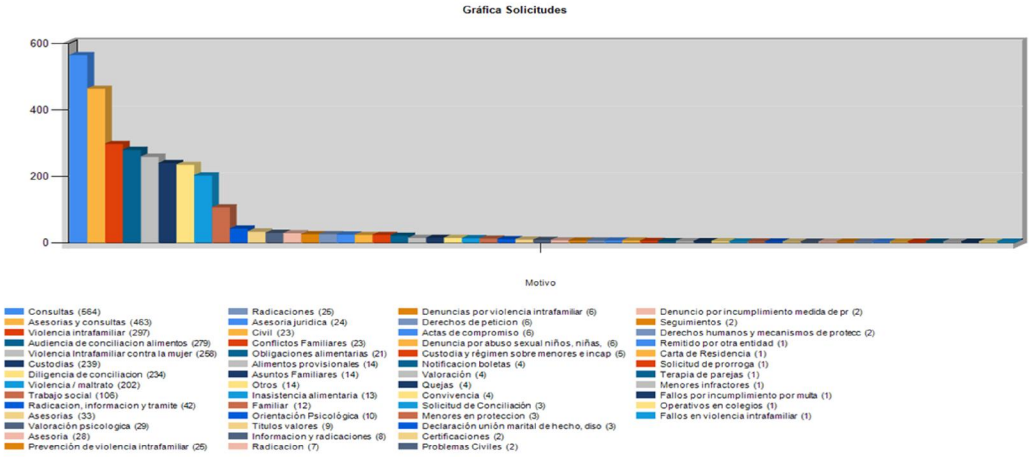

**Fuente**: Elaboración propia

De acuerdo al informe epidemiológico de Santiago de Cali del año 2015, se notificaron 4.833 casos de violencia intrafamiliar, violencia sexual y violencia contra la mujer, un 9,5% más que lo notificado durante el año 2014. El 83% de las persona afectadas son mujeres; aproximadamente el 60% son menores de 25 años de edad y el grupo etario más afectado están entre los 10 y 14 años (15%).

Pese a que las cifras de asistentes a la Comisaría en el año 2016 bajaron de nuevo a 9.287, las solicitudes de atención se mantuvieron encima con un número de 3.090 presentadas. Está vez las líneas de atención con más

solicitudes fueron consulta, es decir, sin asesoría y consultas y asesorías con 564 y 463 casos respectivamente.

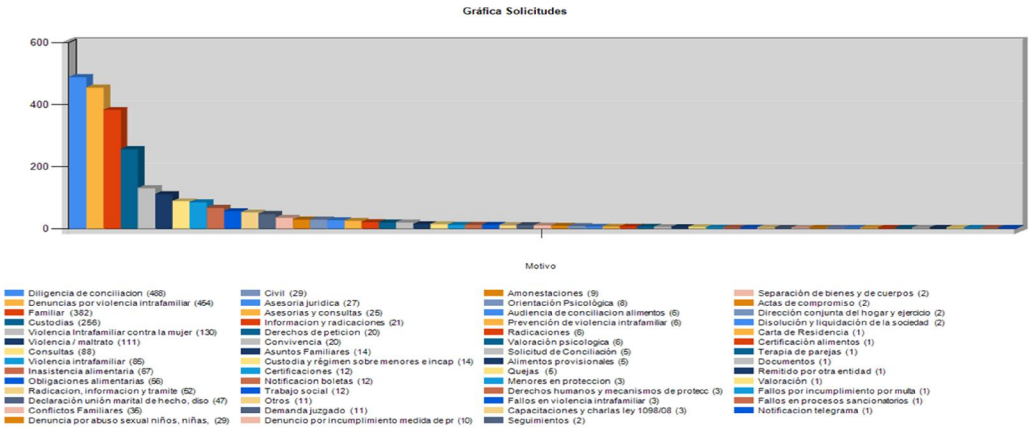
**Gráfico 5. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2016**




**Fuente**: Elaboración propia

El último informe presentado en el año 2017 por la comisaría reveló un total de 10.128 visitantes, cifra que aumentó respecto al año anterior, de ese total 2.631 se representaron como solicitudes de atención. Finalmente 488 casos fueron diligencias de conciliación y 454 fueron denuncias por violencia intrafamiliar.

**Gráfico 6. Reporte de personas que asistieron a la institución Año 2017**




**Fuente**: Elaboración propia

Los anteriores datos dan cuenta de los cambios que se han tenido respecto a la participación en cada año y por cada línea. Y también de cuáles son las líneas o los casos que más se presentan en la Casa de Justicia, de esta manera se identifica la necesidad de realizar la estrategia adecuada para dar cumplimiento a las necesidades de la comunidad.

- **Tercera fase:** Como segunda herramienta de indagación se utilizó la Encuesta. Esta se realizó a los habitantes del sector de Siloé con el propósito de medir el conocimiento sobre la existencia de la CDJS, el nivel de participación y uso de los servicios que ofrece por parte de la ciudadanía; además también se consultó si los habitantes del sector usan redes sociales y si tienen fácil acceso a internet. Lo anterior, dado a que este es un gran método de difusión de la información que le hace falta a la CDJS y se busca implementar en la estrategia a realizar.

La encuesta se realizó a una muestra representativa de 118 habitantes, de un total de 65.440; de los encuestados 72 fueron Hombres y 46 Mujeres, con edades desde los 14 hasta los 75 años. Las ocupaciones más destacadas son: Mecánico, estudiante, constructor y comerciante.

**Cuadro 1. Categorización de la encuesta**

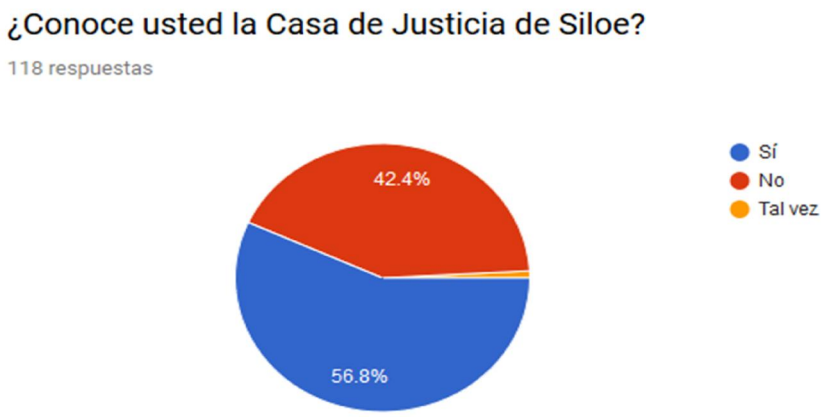
| CATEGORIAS | TÉCNICA |
|---|---|
| ¿Los habitantes de la comuna 20 conocen la CDJS? | Encuesta. |
| ¿Han visitado la CDJS? | Encuesta. |
| ¿Qué servicios han utilizado de la CDJS? | Encuesta. |
| Si no la han utilizado, cual ha sido el motivo. | Encuesta. |
| ¿Hacen uso de las redes sociales? | Encuesta. |
| ¿Disponen de dispositivos con acceso a internet? | Encuesta. |

**Fuente**: Elaboración propia

*(Encuesta con preguntas y gráficos, anexos)

El resultado fue de 67 (56.8%) personas que sí conocen la Casa de Justicia de Siloé y 50 (42.4%) no la conocen y únicamente 1 (0.8%) persona respondió que Tal vez.

**Gráfico 7. Pregunta conocimiento de la casa de justicia**




**Fuente**: Elaboración propia

Sin embargo, en la pregunta ¿Ha hecho uso alguna vez de los servicios que ofrece la Casa de Justicia?, 90 (76.3%) personas contestaron que no han utilizado nunca los servicios de la CDJS y 28 (23.7%) dijeron que Si. Esto indica que aunque es mayor la cantidad de personas que conocen la institución son muy pocas las que en algún momento han hecho uso de la misma, además de esas 28 personas, 12 manifestaron inconformidad con el servicio obtenido en su mayoría por la demora en los procesos.

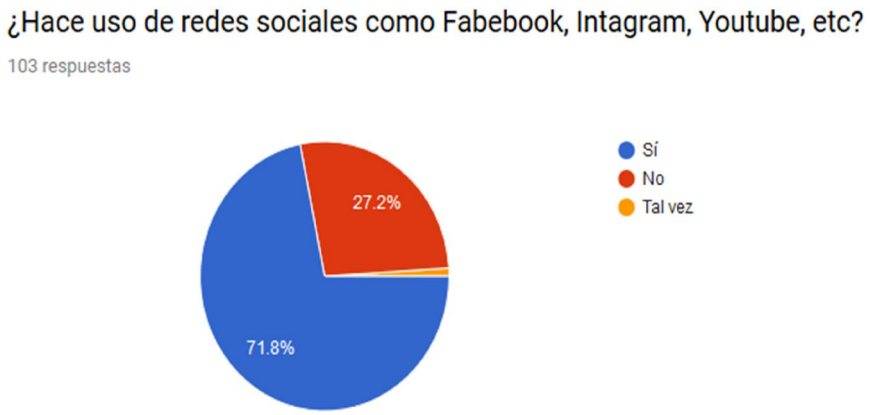
**Gráfico 8. Pregunta servicios que ofrece la casa de justicia**

**Fuente**: Elaboración propia

De las 28 personas que sí han hecho uso de los servicios de la CDJS, 6 fueron por la línea de mecanismos alternativos a la solución de conflictos, 8 para prevención y atención de violencia contra la mujer y la familia, 4 para prevención y atención de violencia contra niños, niñas y adolescentes, 2 para la línea de derechos humanos, 1 a realizar una demanda, 3 por pérdida de documentos, 1 por separación, 1 para asesoría psicológica, 1 por convivencia. Del mismo modo, 39 personas indicaron que aunque la conocen, nunca han necesitado de los servicios de la CDJS.

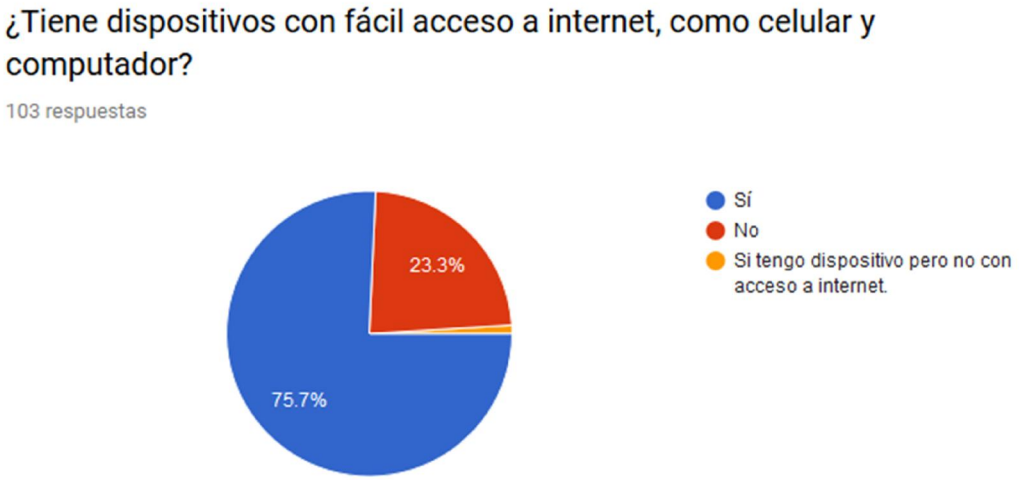
Por otro lado, como resultado de la encuesta también se conoció que 74 (71.8%) personas si hacen uso de redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, etc; 28 (27.2%) no hacen uso de estas y 1 persona (1%) indicó que tal vez. Además, 78 (75.7%) personas tienen dispositivos con fácil acceso a internet, como celular y computador, por el contrario de 24 (23.3%) personas que no tienen.

**Gráfico 9. Pregunta uso de las redes sociales**




**Fuente**: Elaboración propia

**Gráfico 10. Pregunta acceso a internet**




**Fuente**: Elaboración propia

Según los resultados analizados en este capítulo se evidencia que aunque son más las personas que conocen la Casa de Justicia, es menor la cantidad que ha acudido en algún momento a ella. Las mujeres son quienes más utilizan los servicios que la institución brinda, y las que en su mayoría, realizan denuncias o procesos en las líneas de Prevención y atención de la violencia contra niños, niñas y adolescentes y Prevención y atención de violencia contra la mujer y la familia.

Teniendo en cuenta que la mayor participación está siendo protagonizada por las mujeres, la Socióloga Andrea Buenaventura indica que lo que se puede interpretar la relación entre la mujer y el Estado que la defiende, es el rol que la cultura ha designado para la violencia solo en las mujeres. Es decir, la violencia masculina casi no es tan evidente en nuestra sociedad que tiene muy marcada la condición de cultura machista. Que un hombre vaya y denuncie irrumpe dicha cultura, o sea, se puede ver como debilidad, porque el imaginario está en que la violencia de las familias afecta solo a las mujeres.

Por otro lado, según el informe de 'Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud'(Organización Mundial de la Salud).

> Globalmente, el 35% de las mujeres del mundo entero han sido víctimas de violencia física y/o sexual por parte de su pareja o de

> violencia sexual por parte de personas distintas de su pareja. Aunque las mujeres pueden estar expuestas a muchas otras formas de violencia, esta cifra ya constituye un elevado porcentaje de la población femenina mundial. (Organización Mundial de la Salud).

Tomando esta información se puede interpretar entonces que aunque bien es cierto que estamos en una cultura machista, en la que los hombres generalmente no denuncian casos de violencia, también lo es que las mujeres tienen situaciones de violencia en mayor cantidad y por eso son más numerosas sus denuncias.

Dado todo lo anterior, es importante cerrar la brecha que existe entre la comunidad y la institución, buscando que los índices de violencia disminuyan, que tanto niños, jóvenes y adultos del sector reconozcan la CJDS como el ente que estará dispuesto a través de sus líneas de servicio para atender sus solicitudes, para orientar en la identificación y prevención de episodios de violencia y para acompañarlos en cada proceso.

# 8. CAPÍTULO II. REVISIÓN HISTORICA

Las Casas de Justicia son Centros Interinstitucionales de información, orientación referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se explican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándose sobre sus derechos, previniendo el delito y luchando contra la impunidad.

Dicha entidad se encuentra centralizada, por lo que, la comunidad recibe una respuesta mediante la intervención coordinada de las diferentes entidades tanto del orden nacional como local que hacen presencia en la casa, buscando principalmente la apropiación ciudadana y comunitaria en el uso de mecanismos alternativos para la solución pacífica de conflictos.

Actualmente existen tres Casas de Justicia en Cali, ubicadas en los barrios Aguablanca, Siloé y Alfonso López. De acuerdo con lo planteado, el enfoque fue únicamente puesto en la Casa de Justicia de Siloé.

Para el año 1995 se constituye la Casa de Justicia de Siloé justo cuando este se presentaba como el barrio más violento en Santiago de Cali, según el artículo virtual publicado por El tiempo el día 05 de mayo del mismo año.

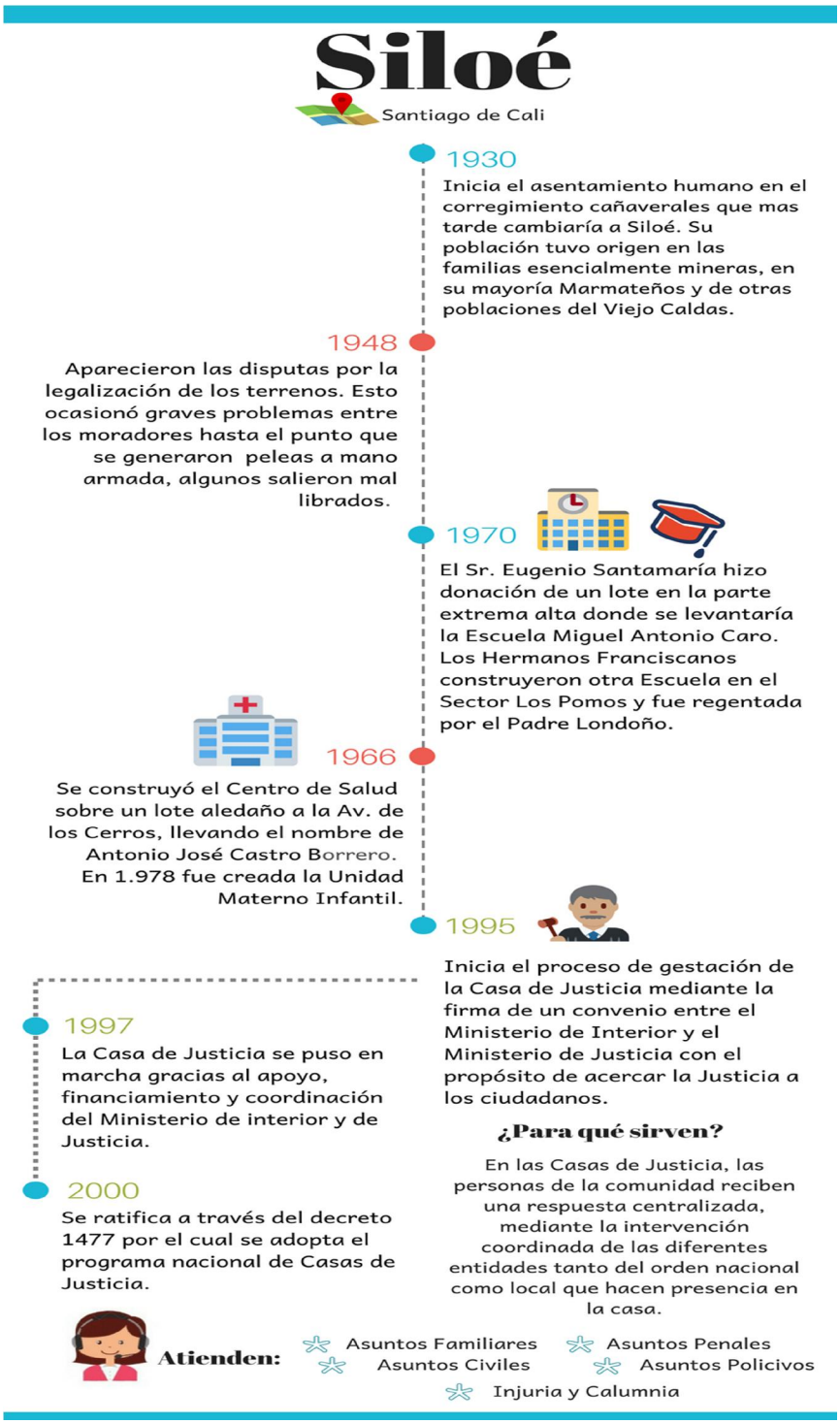
Dicho artículo afirma que el Secretario de Gobierno Julio César Martínez pudo establecer que en el primer trimestre de 1995 en el barrio Siloé se presentó el mayor número de homicidios con un total de 19, siendo el sector más violento el conocido como calle caliente con 11 casos.

Lo que posiblemente haya sido un determinante importante para la constitución de una Casa de Justicia en el barrio Siloé según el contexto histórico analizado, teniendo en cuenta estos sucesos de violencia ejecutados durante la misma época.

## 8.1. INFOGRAFÍA

Ver figura 3

**Figura 3. Infografía casa de Justicia de Siloé**




**Fuente:** Elaborado bajo la referencia casa de justicia Siloé (2000).

- **Primera fase:** Se realizó la revisión historia anteriormente mencionada, esta se logró por medio del análisis de la historia del barrio Siloé y de la constitución de La Casa de Justicia de Siloé.

Por otro lado y para dar continuidad al segundo objetivo específico, se procede a realizar una revisión de los procesos comunicativos adelantados por la CDJS, para esto se logró tener acceso a informes oficiales generados por los funcionarios como parte de sus labores sobre las actividades realizadas por la entidad en el año 2017.

- **Segunda fase:** Seguidamente se identificaron cuáles son los procesos comunicativos que usa La Casa de Justicia de Siloé para llegar a la comunidad.

### 8.1.1. Procesos comunicativos identificados

- **Visita a los colegios:** Periódicamente se realizan charlas en algunos colegios del sector, principalmente sobre temas como la violencia a los niños, niñas y adolescentes, bullying, violencia intrafamiliar, entre otros casos que la institución educativa quiera abordar. Esto para que los estudiantes conozcan sus derechos y deberes y sepan que tienen apoyo de la CDJS para solucionar todos estos casos.

- **Píldoras informativas**: Se realizan directamente en la CDJS con el fin de brindar mini charlas sobre temas de interés. Un funcionario se encarga de informar a las personas que se encuentran en la sala de espera sobre servicios, tips sobre cómo identificar la violencia, funciones de la casa de justicia, entre otros.

- **Difusión de información por medio de flyers y carteles**: Hace referencia al material entregado en las diferentes actividades realizadas en escuelas, Casa de Justicia Móvil, entre otros.

- **Voz a voz entre los líderes del sector**: Este recurso se utiliza cuando hay actividades con la Casa de Justicia Móvil. Un recurso que permite el acercamiento a la comunidad, es decir se trasladan todos los servicios de la CDJS a una comunidad específica.

Dentro de los procesos nuevos e informativos no oficiales se encuentran las redes sociales, las cuales son:

- **Perfil de Facebook:** Creado con la necesidad de comunicar las actividades y publicar la evidencia de las mismas. A través del perfil las personas presentan sus inquietudes aunque el nivel de respuesta no sea inmediato.

- **Twitter:** Es utilizado para subir información sobre algunas de las actividades realizadas y a realizar, retuitean información sobre otras Casas de Justicia.

Las redes sociales anteriormente mencionadas fueron creadas por los mismos funcionarios de la CDJS con el fin de comunicar a la comunidad sus procesos y actividades. Estas fueron creadas de manera incógnita debido a que no es permitido tener redes no oficiales brindando y emitiendo información sobre la CDJS.

Además de las actividades realizadas a los niños, niñas y adolescentes en los colegios, también se realizan charlas educativas y preventivas dirigidas a los adultos sobre cada una de las líneas de servicio de la CDJS.

- **Tercera fase**: Se hizo la revisión documental de las actividades realizadas por la entidad como parte de su proceso de acercamiento a la comunidad de Siloé, esto por medio del reporte anual del Sistema de Casas De Justicia donde se encontraron los siguientes datos sobre las actividades realizadas en el año 2017 para cada línea de servicio.

Inicialmente, al sector "La Sirena" la línea Casa de Justicia Móvil llevó todos los servicios en una actividad realizada en la Sede comunal del barrio, en esta se contó con la participación de todas las dependencias de la CDJS y varias secretarías, entre ellas la de salud. Alrededor de 400 personas pudieron beneficiarse de esta jornada que tuvo duración de 4 horas. Este tipo de actividades se programa una o dos veces por año ya que está sujeta a la autorización por parte de la alcaldía para poder desplazar los servicios hasta el punto donde se vayan a realizar.

De este modo, para el componente de servicio Derechos Humanos, se realizaron actividades a lo largo de todo el año 2017, entre ellas la promoción de los servicios, charlas sobre los derechos que tiene los NNA y las celebraciones para los niños en fechas especiales. Estas actividades tenían como objetivo dar a conocer los momentos en los que debe acudir a la institución y solicitar un acompañamiento profesional. 527 personas entre niños y adultos hicieron parte de estas actividades.

También, realizaron charlas para debatir y socializar temas de interés general, como lo fue, explicar el nuevo código de policía por medio del Intendente Samuel Fulcam y realizar la promoción de los servicios que se ofrecen en la CDJ, por cuenta del fortalecimiento institucional.

Los encuentros realizados en diferentes puntos e instituciones educativas del sector, tuvieron como principal objetivo dar a conocer los servicios que la Casa de Justicia ofrece a la mayor cantidad de población posible, así, como buscar una mejora en la articulación de actividades conjuntas con la comunidad para que el servicio que se ofrece sea eficaz. Un total de 1.163 personas entre jóvenes y adultos hicieron parte de estos encuentros.

Se realizaron charlas y talleres alusivos a la prevención y atención de Violencia contra NNA, en ellos se manejaron temas como: abuso sexual infantil y su prevención. El objetivo de esto era aumentar el control y reducir los índices de maltrato a los niños del sector. Se tuvo un acercamiento con estas actividades a 388 personas en su mayoría niños y niñas mayores de 6 años.

La familia y las mujeres tuvieron igualmente su espacio durante el año 2017, pues la Casa de Justicia impartió charlas que exponían en sus temas la importancia de los valores dentro del núcleo familiar, así como, la prevención y la ruta de atención del maltrato contra la mujer buscando con esto que las mujeres como principales afectadas fueran capaces de identificar una alarma de violencia. Un total de 708 personas, en su mayoría mujeres tomaron estas charlas realizadas en las instalaciones de la estación del Lido.

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos que maneja la institución hicieron un llamado a la comunidad en cooperación con algunas universidades al sur de la ciudad: La universidad Libre, Universidad San Buenaventura y Universidad Santiago de Cali.

Lo que se hizo fue tener jornadas de “Conciliatón” donde se brindó asesoría jurídica para conciliaciones en áreas de Derecho Civil, familia, alimentos, obligaciones económicas y restitución de bienes inmuebles. Un total de 620 personas entre los 20 y los 45 años fueron beneficiadas con estos servicios.

Como segunda herramienta de indagación se realizaron entrevistas a algunos de los funcionarios de La Casa de Justicia de Siloé, principalmente para conocer sus opiniones respecto al nivel de participación por parte de la ciudadanía y también para saber cuáles son los procesos de comunicación que realizan para llegar a la comunidad. En dichas entrevistas expresaron que efectivamente hace falta mejorar los canales de comunicación que tienen ya

que la difusión es poca y tal cual menciona la señora Sandra Ignacia González, Coordinadora de la CDJS, sin difusión no hay participación. (Ver anexos)

Durante la ejecución de este capítulo se identificó que los procesos comunicativos de la institución se encuentran dependientes del área de comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali. Es decir, para la realización de las campañas y actividades, la CDJS se encuentra supeditada al material emitido y autorizado por la Alcaldía puesto que, no cuenta con un área o un profesional de comunicaciones propio.

Si bien es cierto que la institución tiene un grupo de trabajo amplio y que trabajan de manera continua para poder llegar a más personas, también lo es que los canales de comunicación que tienen, no están siendo manejados de una manera eficaz lo que dificulta que esta gestión tenga el alcance que debería. Para James (1997):

> En una organización orientada hacia la calidad, la comunicación es una necesidad absoluta y gran parte de la gestión de calidad se basa directamente en la información compartida. Dicha información no puede ser compartida eficazmente, si la información disponible no es comunicada en el tiempo preciso y del modo apropiado. (p.1)

Se identificó además que dentro de los factores que están ocasionando la falta de participación de la ciudadanía con la institución se encuentra la atención brindada por los funcionarios de la misma. Pues, según lo manifestado por algunos miembros de la comunidad, en muchos procesos para los que han visto la necesidad de buscar ayuda, no han recibido el acompañamiento pertinente o necesario para la resolución de sus casos. Varona (1993) dice que:

> La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, ejecute sus tareas, comparta sus ideas, tome decisiones, resuelva problemas y genere cambios. Al mismo tiempo, la comunicación hace posible que se cree un ambiente donde los individuos se sienten valorados como personas. Pero los sistemas y prácticas de comunicación de una organización, como pasa con todas las actividades humanas, son susceptibles de deterioro, cuando no se tiene establecido un sistema permanente de evaluación y mejoramiento. (p.1)

Finalmente es importante implementar una estrategia de comunicación que aporte en el proceso de acercamiento y participación de la comunidad a los

servicios ofrecidos por La Casa de Justicia de Siloé. Esto sin irrespetar o salirse de los procesos comunicativos ya adelantados por la entidad.

# 9. CAPÍTULO III. ESTRATEGIA

El resultado de la investigación realizada a través de las herramientas de indagación utilizadas como la revisión documental, encuesta, sondeo, entrevista y revisión histórica de los procesos comunicativos arroja la necesidad de mejorar algunos aspectos entre La Casa de Justicia de Siloé y la comunidad, con el fin de aportar al proceso de acercamiento y participación.

La comunidad es el factor más importante a tener en cuenta, ya que sin la participación de estos la CDJS no tendría con quién desarrollar sus servicios. Así como la comunidad no tendría un sitio donde apoyarse para la conciliación de sus diferentes conflictos. Dado a esto se propone una estrategia que permita establecer una continua comunicación con los habitantes del sector con el fin de informar, motivar y permitir el acercamiento de la comunidad a la CDJS.

Manucci (2004). Habla sobre comunicación estratégica:

> Se considera a la comunicación estratégica como un espacio de sincronía y gestión de significados. La comunicación se transforma en estratégica cuando se posiciona como un proceso que permite otorgar un sentido a las percepciones, a los significados y las distintas señales del entorno cotidiano en función de objetivos corporativos compartidos. (p. 17).

**Cuadro 2.Estrategia de la comunicación**

| **Estrategia** |
|---|
| La estrategia consiste en hacer visible la Casa de Justicia de Siloé por medio de herramientas comunicacionales eficaces para que los servicios que esta ofrece sean utilizados por la comunidad y así cumpla con el propósito por el cual fue creada. |
| **Objetivos Estratégicos** |
| **Objetivo General:**<br><br>Fortalecer los procesos de Comunicación de la CDJS con la comunidad, para que haya una participación más activa por parte de los habitantes del sector. |
| **Objetivos Específicos:**<br><br>• Establecer un espacio de práctica de comunicación Social dentro de la CDJS.<br>• Rediseñar el material de información impreso para captar la atención de cada público objetivo. |

Cuadro 2 (Continuación)

| |
|---|
| • Crear las redes sociales y fomentar el tráfico en ellas mediante publicaciones interactivas.<br>• Generar alianzas firmes con los líderes de la comunidad que permitan la difusión más rápida de la información.<br>• Obtener en 6 meses un incremento del 20% en la participación de la ciudadanía con los servicios de la CDJS. |

**Fuente**: Elaboración propia

## 9.1. ESPACIO DE PRÁCTICA

Establecer un espacio de práctica para el comunicador social en la Casa de Justicia de Siloé con el objetivo de que sea este quien se encargue del correcto funcionamiento de elaboración, emisión y seguimiento de los procesos de comunicación que se mantienen y los que se implementen nuevos en la institución.

Para esta labor, se tendrán en cuenta los estudiantes que estén en últimos semestres de Comunicación Social o afines en todas las universidades de la ciudad, priorizando los estudiantes de la Universidad Católica Lumen Gentium ya que su enfoque es comunitario, lo que sería de gran ayuda para la institución y su acercamiento con la comunidad.

Según expresa la coordinadora de la CDJS Sandra Ignacia González dentro de la institución no se podría establecer un área de comunicaciones puesto que dentro del modelo establecido en la organización no se encuentra registrado en la nómina. Esto se da porque toda la información es diseñada y emitida desde el área de comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali. Sin embargo, se encuentra a disposición para abrir un espacio de práctica por ciclos.

Instructivo del área de prácticas (Ver Anexos)

**9.1.1. Desarrollo de redes sociales.** Las redes sociales son un hecho social sobre todo entre los jóvenes, ignorarlo sería poner una venda en los ojos a nuestra realidad social.

Su implantación alcanza una magnitud incuestionable que viene acrecentada sobre todo por su extensión e inclusión en los dispositivos móviles de última generación (Smartphone), que ha hecho de las redes sociales todo un referente de comunicación y socialización entre niños, jóvenes y adultos.

Dentro de la CDJS el que no haya un profesional encargado del manejo y diseño del contenido a publicar en las redes sociales existentes es notorio debido a que las publicaciones son básicas, no tienen buena redacción y explicación en cuanto a las actividades que realizan, la calidad de imágenes publicadas es baja, así como la estética de la misma.

En cuanto al perfil de Facebook particularmente da cuenta que este se encuentra creado como un perfil personal y no como fanpage de una organización, por lo que los usuarios deben enviar solicitud de amistad para obtener información, mientras que si esta se registra como fanpage se puede acceder a ella solo con un me gusta.

Por otro lado, aquellos mensajes recibidos a través del chat de Facebook no obtienen respuesta rápida para los usuarios puesto que no existe una persona constante encargada del manejo de redes.

Así mismo, en la red social Twitter, el único contenido que tienen es el retuiteado de otras casas de Justicia y Secretarias. No cuentan con redes como Instagram y YouTube.

Teniendo en cuenta que las redes sociales son plataformas utilizadas para unir personas e interactuar, con el tiempo se han convertido en herramientas para compartir gustos, aficiones y productos favoritos de los usuarios, lo que significa que las organizaciones también pueden interactuar y darse a conocer entre los consumidores.

Instagram es una red social que cuenta con más de 800 millones de usuarios por lo que se ha convertido en un espacio diverso donde se encuentra todo sobre lo que quieres saber a través de selfies, fotos y videos cortos.

Hoy por hoy, existe un espacio en donde las marcas pueden convivir de forma más eficiente con los usuarios activando la opción cuenta de negocio. Para hacer esto se necesita entrar a la configuración de la cuenta y seleccionar la opción de “Cambiar a perfil empresarial”.

Al seleccionar una opción en Instagram que ligará la cuenta con la fanpage de Facebook de CDJS, esto importará algunos datos de la página de Facebook pero también se cuenta con la opción de agregar un correo, teléfono o dirección manualmente, estos son los datos que los usuarios utilizarán para contactarse con la CDJS y a través de las publicaciones conocer e identificar si

están pasando por situaciones que se piensan alertar a través de los contenidos publicados.

Al dar de alta este perfil empresarial en Instagram, cualquier usuario podrá ver un nuevo botón de Contacto al momento de visitar el perfil en donde podrán contactar el negocio directamente, algo muy valioso para generar una participación activa.

YouTube es un portal del Internet que permite a sus usuarios subir y visualizar videos. Esta plataforma cuenta con un reproductor online basado en Flash, el formato desarrollado por Adobe Systems. Una de sus principales innovaciones fue la facilidad para visualizar videos en streaming, es decir, sin necesidad de descargar el archivo a la computadora. Los usuarios, por lo tanto, pueden seleccionar qué video quieren ver y reproducirlo al instante. Este cuenta con más de 1.500 millones de usuarios, herramienta que también se puede utilizar para la difusión de los videos que se pretenden realizar dentro de la estrategia con el fin de alertar, dar tips e identificar situaciones de violencia, así como de informar los servicios que se ofrecen en la CDJS.

Uno de los principales procesos a fortalecer es el uso de estas, pues, en la investigación anteriormente realizada se pudo evidenciar que un gran porcentaje de habitantes del sector tienen fácil y continuo acceso plataformas de internet como las redes sociales, esto entonces se debe aprovechar para que la difusión de información tenga un mayor alcance.

**9.1.2. Desarrollo de material impreso.** La CDJS utiliza folletos como uno de sus mecanismos de difusión de la información. Estos tienen información de que es La Casa de Justicia, sus objetivos, ventajas, líneas de atención y datos de contacto. Los folletos que usan fueron diseñados por la Alcaldía de Santiago de Cali y la Secretaría de Seguridad y justicia. Estos son entregados en las actividades que la institución realiza.

Se limitan los procesos cuando se desea llegar a un público específico y las herramientas son genéricas, es decir, el material emitido por la CDJS dado en colegios, barrios y en la misma institución son los mismos, lo que quizá puede resultar poco atractivo para los niños y adolescentes, pero si, muy organizado para un adulto. (Ver anexos)

Es por esto la importancia de diseñar nuevos folletos más amenos para cada público objetivo.

## 9.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Es entendida como un conjunto de acciones dirigidas a los públicos externos de una empresa o institución, con el objetivo de generar, mantener o fortalecer las relaciones entre la compañía y los diferentes actores. Con base en esto los procesos de comunicación que se llevarán a cabo en la CDJS buscarán incrementar la participación de los habitantes del sector en cada una de las líneas de servicio que ofrece.

### 9.2.1. ¿Qué hacer y cómo hacerlo?

❖ Diseño de nuevos folletos enfocados de acuerdo a cada público (NNA, Jóvenes, Adultos) para entregar en las instalaciones de la CDJS y en las diferentes actividades que se realicen por fuera de la misma.

❖ Diseño y publicación de contenido audiovisual interactivo para las redes sociales. Por ejemplo, se realizarán videos animados y fáciles de entender que permitan captar la atención de quienes los vean. También se harán publicaciones cortas pero que den la información clara con apoyo de imágenes. Los temas de publicación serán (Alertas de situaciones violentas, tips para prevenir la violencia, casos hipotéticos en los que se debería solicitar el apoyo de la institución.)

❖ Creación de contenido para las campañas que mejoren los procesos informativos para dar a conocer los servicios de la CDJS, estos pueden ser también piezas visuales con signos de alarma para prevención de violencia (Casos hipotéticos o reales) y se pondrán en la sala de espera de la institución.

❖ Creación de actividades estratégicas para realizar en las diferentes salidas que hace la CDJS. (charlas que permitan interacción, actividades lúdicas)

❖ Manejo diario de las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram debido a que este es un canal de información por el cual los ciudadanos intentan comunicarse de una manera rápida con la institución. Emisión de mensaje.

## 9.3. COMUNICACIÓN INTERNA

Se conoce como el proceso de comunicación dirigida al personal interno, es decir, a los equipos de trabajo de la organización. El objetivo de una buena comunicación interna es informar, innovar, motivar y mejorar el servicio y atención al público. Siendo así, se trabajará con el recurso humano que tiene la CDJS para optimizar el servicio que se brinda.

### 9.3.1. ¿Qué hacer y Cómo hacerlo?

❖ Crear espacios para integración entre los funcionarios, esto permitirá conocerse mejor y tener un entorno de trabajo más agradable, para que finalmente se vea reflejado en su buena labor con la ciudadanía. Para esto se realizarán actividades, ejercicio y talleres cortos, al menos una vez por mes.

❖ Diseñar y publicar contenido para la cartelera interna y para enviar a los correos institucionales, informando todas las campañas que se estén llevando a cabo en cada departamento.

## 9.4. ALIADOS ESTRATÉGICOS

Los líderes de cada sector que componen la comuna 20, serán una pieza clave a la hora de difundir información entre la comunidad, ya que ellos conocen los intereses de los grupos que se crean dentro de los barrios. Además en ellos se deposita la confianza de gran parte de los habitantes.

Así mismo, las iglesias también pueden ser un gran aliado puesto que a estas acuden muchas personas, y en muchas ocasiones buscan el acompañamiento o apoyo en alguna situación y La Casa de Justicia es de gran ayuda.

Por otro lado, la Policía tiene un alcance amplio en el manejo de situaciones que aquejan a la comunidad, pues muchas de las denuncias que llegan a diario son incluso temas que se pueden tratar por medio de conciliaciones en las que la CDJS podría brindar su apoyo.

Una gran cantidad de población infantil está en las escuelas y colegios del sector, y es en este mismo espacio dónde se logran identificar diversas situaciones por las que atraviesan los NNA por lo que la alianza entre profesores y rectores de ellos con la CDJS es muy importante

Buscando la interconexión de todos estos grupos se usarán y se crearán nuevas bases de datos que permitan que la información sea difundida de una manera más rápida, fácil y confiable.

Con todo lo anterior, se espera que los habitantes de la comuna 20 en especial, inicialmente sepan de la existencia de la institución y puedan reconocer los momentos en los que pueden solicitar su servicio, así como, poco a poco recuperar la credibilidad y la confianza en los profesionales y procesos que están dispuestos para atender cada solicitud presentada.

## 9.5. MATRIZ DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La Matriz se construye como apoyo a la estrategia de comunicación y consiste en plasmar las actividades a realizar para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, con sus etapas, tiempos, medios e indicadores.

Ver cuadro 3

**Cuadro 3. Matriz de comunicación para la casa de justicia de Siloé**

## Matriz de Comunicación para la Casa de Justicia de Siloé
## Primer semestre 2019

| Fase | Etapa | Mensaje | Emisor | Medio | Frecuencia | Receptor | Respuesta | Fecha |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ¿Qué se comunica? | ¿Quién comunica? | ¿Cómo se comunica? | ¿Cuando se comunica? | ¿A quién se comunica? | ¿Cómo se retroalimenta? | |
| Externa | Diseño. | Estamos para apoyarte, CDJS. | Prácticante de Comunicación. | Folletos o Flyers. | En todas las actividades programadas por la CDJS. | -Funcionarios de la CDJS. - Comuna 20. | Encuesta | Primera semana de Febrero de 2019. |
| Externa | Difusión. | Estamos para apoyarte, CDJS. | Prácticante de Comunicación. | Folletos o Flyers. | En todas las actividades programadas por la CDJS. | Comuna 20. | Encuesta en momento de verdad acerca del medio sobre cual recibio informacion de la CDJS. | Febrero a Junio 2019. |
| Externa | Diseño y publicación. | ¿Identificas una situación de Violencia? | Prácticante de Comunicación. | Videos e Imágenes para redes sociales. | Una publicación diaria. | Comuna 20. Usuarios y seguidores de la CDJS. | Número de visitas, reproducciones, likes, etc. | Febrero a Junio 2019. |
| Externa | Elaboración y reproduccion de piezas audiovisuales. | Aquí estamos para apoyarte. | Prácticante de Comunicación. | Televisor en la sala de espera de la CDJS. | Diario | Usuarios | Encuesta de satisfaccion. | Febrero a Junio 2019. |
| Externa | Planeación y Ejecución | Conoce más acerca de nosotros. | Prácticante de Comunicación. | Actividades de interacción | En todas las actividades programadas por la CDJS. | Comuna 20 | Encuesta de satisfaccion. | Febrero a Junio 2019. |
| Externa | Ejecución | No dudes en contactarnos | Prácticante de Comunicación. | Respuesta en redes sociales | Diario | Comuna 20. Usuarios y seguidores de la CDJS. | Cantidad de mensajes diarios | Febrero a Junio 2019. |
| Interna | Diseño y ejecución | ¿Cómo mejorar? | Prácticante de Comunicación. | Actividades de interacción | 1 vez por mes | Funcionarios de la CDJS | Encuesta | Febrero a Junio 2019. |
| Interna | Diseño y Publicación. | Enterate de todo. | Prácticante de Comunicación. | Cartelera interna y correo. | 2 veces por semana | Funcionarios de la CDJS | Encuesta | Febrero a Junio 2019. |

**Fuente**: Elaborado bajo la referencia de la información de la casa de Justicia Siloé

## 9.6. CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA Y PRESUPUESTO

**Cuadro 4.Cronograma de la estrategia y presupuesto**

**Cronograma de actividades para el prácticante CSP en la CDJS.**

| Actividad | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Busqueda de prácticante | X | | | | | |
| Entrega del puesto al practicante. | | X | | | | |
| Diseños de folletos enfocado a cada público. | | X | | | | |
| Diseño y publicacion de contenido audiovisual para las redes sociales. | | X | X | X | X | X |
| Creación de contenido para las campañas de la CDJS. | | X | X | X | X | X |
| Creación de actividades estrategicas para las diferentes salidas que reliza la CDJS. | | X | X | X | X | X |
| Emisión de mensajes a traves de las redes sociales. | | X | X | X | X | X |
| Elaboración de actividades internas en la CDJS para los funcionarios. | | X | X | X | X | X |
| Diseño y publicación de contenido para la cartera y los e-mails. | | X | X | X | X | X |

**Fuente**: Elaboración propia

**Presupuesto para la creación del área de práctica del CSP en la CDJS**

| INSTRUMENTO | CATIDAD | VALOR | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Escritorio | 1 | $300.000 | $300.000 |
| Computador | 1 | $1.500.000 | $1.500.000 |
| Impresora | 1 | $350.000 | $350.000 |
| Papeleria | 1 | $100.000 | $100.000 |
| Silla | 1 | $150.000 | $150.000 |
| Prestaciones Sociales | 6 | $88.211 | $529.266 |
| Auxilio de Transporte | 1 | $88.211 | $88.211 |
| | | **Total** | **$3.017.477** |

**Fuente**: Elaboración propia

## 10. CONCLUSIONES

El proceso de indagación realizado y el acercamiento a la comunidad del barrio Siloé permitió tener una visión más real acerca de las verdaderas razones por las cuales no hacen utilización de los servicios de la CDJS, así como identificar esas falencias que se han venido presentando en temas precisos de comunicación dentro de la Casa.

En primera medida se realizó un diagnóstico, el cual tuvo lugar al primer acercamiento con la comunidad a través de un sondeo. Este permitió identificar que los adultos conocen o han hecho utilización de los servicios de la CDJS en algún momento, a diferencia de los jóvenes que expresan no conocer y tampoco identificar qué es y para qué sirve. Esto permitió pensar que se deben renovar los materiales que se reparten en escuelas y generar videos didácticos para llegar a este tipo público, así como también llevó a plantear el manejo constante de redes sociales teniendo en cuenta que la mayoría de los jóvenes cuentan con smartphone y con acceso fácil y rápido a redes sociales.

Seguido, se avanzó con la revisión histórica y documental de los procesos de comunicación que se vienen llevando a cabo dentro de la CDJS hacia la comunidad, lo que permitió poner en evidencia que carecen de una persona que esté pendiente de ellos, los cuales incluyen actividades, manejo de redes, elaboración de flyers, entre otros. También, permitió identificar que es de vital importancia la implementación de los ciclos de práctica para el Comunicador Social y Periodista dentro de la CDJS para que sea este quien se encargue del enriquecimiento y fortalecimiento de los procesos.

Por último, se propone una estrategia de comunicación que le permita a la CDJS fortalecer esos lazos de comunicación, puesto que en conclusión la participación de la comunidad a la Casa de Justicia de Siloé puede mejorar si se mantienen activos, constantes y renovados los canales de comunicativos de la misma con una información clara y precisa acerca de los servicios que ofrecen y las actividades que realizan.

Francisco G. Garrido, Académico de la Real Academia de Doctores, en su informe Comunicación Estratégica, Un puente significativo para la creación de valor empresarial. Presenta la Estrategia en Comunicación como un marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño de largo plazo, conforme a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la empresa.

El diagnóstico puso en evidencia que aunque gran parte de la comunidad conocen o saben que es una Casa de Justicia, son pocas las que usan sus servicios por falta de claridad. El punto se centra en que la comunidad sabe que existe el lugar pero no tienen el conocimiento amplio acerca de todos los servicios gratuitos que se ofrecen y el apoyo que pueden obtener.

Esto es debido que sus métodos de difusión de información son pocos y no se renuevan constantemente para captar la atención del público. Lo anterior se logró conocer más a fondo una vez se realizó la revisión histórica de los procesos comunicativos que usa La CDJS.

Por lo anterior, se propone una estrategia de comunicación que permita mejorar los procesos de comunicación que se llevan a cabo actualmente en La Casa de Justicia de Siloé. Esto con el principal propósito de aportar al proceso de acercamiento y participación de la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA


*Agenda Ambiental comuna 20*. (2009). Santiago de Cali: Dagma. Recuperado de https://consejoambiental.files.wordpress.com/2009/10/comuna-201.pdf

Ander Egg, E. (S/F). *Repensando la investigación acción participativa*,. Argentina: Terras. Recuperado de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34317063/REPENSANDO_LA_IAP.ANDEREGG.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1496106059&Signature=Wp2t%2Fhbz%2BlqAy%2BZYyAWW%2FqZmuLc%3D&response-contentdisposition=inline%3B%20filename%3DRepensando_la_InvestigacionAccion_Parti.pdf

Bárbara, B. (2005). *Observación participante como técnica de recolección de datos,* Forum Qualitative Sozialforschung. Recuperado de http://diverrisa.es/uploads/documentos/la-Observacion-participante.pdf

Bonilla, M. (2011, Enero) *Historia del Barrio Siloe: Orgullosamente Caleño.* Santiago de Cali: Facebook. Recuperado de: https://eses.facebook.com/notes/orgullosamentecale%C3%B1o/ historia-del-barrio-siloe-por-manuel-bonilla-primer-presidente-de-la-jal-de-la-c/492256056542/

Borda, F y Rodríguez Branda C. (1987) *Investigación Participativa. Montevideo: La Banda Oriental*

Causse Cathcart, M. (2009). El concepto de comunidad desde el punto de vista socio - . histórico-cultural y lingüístico Cuba: Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. *Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*l.

Chaumier Jacques (1986). *Análisis y lenguajes documentales.* Venezuela: Adres Bello: Recuperado de http://saber.ucab.edu.ve/handle/123456789/3043

Clauso, A. (2011). Análisis documental: *el análisis formal.* España: Recuperado dehttps://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID9393120011A/11739

*Cómo hizo la Comuna 20 de Cali para bajar los homicidios?* ( 22 de Julio de 2016) El País. Recuperado de: http://www.elpais.com.co/judicial/como-hizo-la-comuna-20-de-cali-para-bajar-los-homicidios.html

*Constitución política de Colombia*. (1886). Bogotá: Presidencia de la República Recuperado de: http://www.constitucioncolombia.com/

Díaz F, Graterol Z, *et.al*. *Medios de Comunicación* (2008) .Miami: Universidad de los Ángeles. Recuperado de: http://www.monografias.com/trabajos60/medios-comunicacion/medios-comunicacion.shtml

*Distribución de los lados de las manzanas de la comuna 20*. (2017)Santiago de Cali: Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Recuperado de: file:///C:/Users/esperanza/Downloads/20.pdf

Domenach. J M. (1981). *Las Violencia y sus causas*. España: Unesco. Recuperado de: http://unesdoc.unesco.org/images/0004/000430/043086so.pdf

*Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer: prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud* (2013), Suiza., Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85243/WHO_RHR_HRP_13.06_spa.pdf;jsessionid=8A9F45238EDD0E2ADB2D05589EDE79F9?sequence=1

FALS BORDA, Orlando y MD. ANISUR (1991) *Acción y conocimiento: Rompiendo el monopolio con la IAP*. Bogotá: Rahman.

García F y Alvira, F. (1993). *La encuesta. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Alianza Universidad Textos

Gumucio Dragón, A. (2001). *Haciendo Olas: Historias de Comunicación Participativa para el Cambio Social/ 2001*. La Paz: Plural Editores. Recuperadode: http://www.communicationforsocialchange.org/pdf/haciendo_olas_%5Bf%5D_7_23.pdf

Gumucio Dragón, A. (2001). *Haciendo Olas: Historias de Comunicación Participativa para el Cambio Social/ 2001*. La Paz (Bolivia). Plural Editores. Recuperado de: http://www.communicationforsocialchange.org/pdf/haciendo_olas_%5Bf%5D_7_23.pdf

*Informe epidemiológico de violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer y violencia sexual* (2015). Santiago de Cali: Secretaria de Salud Pública Municipal Recuperado de file:///C:/Users/Bryan_Uribe/Downloads/vcm_vif_vsx_ovfcali_2015.pdf

*Informe epidemiológico de Violencia intrafamiliar, Violencia contra la mujer, Violencia sexual*.( 2015) Santiago de Cali, Secretaria de Salud Pública Municipal. 2015. Recuperado de: file:///C:/Users/valen/Downloads/vcm_vif_vsx_ovfcali_2015.pdf

James P. (1997) citado por: Nelly Dorita Tuesta Calderón. (2010). *Evaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa,* (Trabajo de grado) *Ciclayo* Santo Toribio de Mogrovejo-zaña, Recuperado de: https://es.slideshare.net/NellyTuesta/tesis-completa-de-comunicacion-organizacional-interna

*Mapa Ubicación comuna de Siloé. Colombia*.(2017). Google Maps.Recuperadode:https://www.google.com.co/search?q=Mapa+Ubicaci%C3%B3n+comuna+de+Silo%C3%A9&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwj82ujFgIfXAhUIJiYKHWcjC9oQsAQIKw&biw=1366&bih=662#imgrc=oeE_40T3WoSBcM::

Manucci, M. (2004): Comunicación corporativa estratégica. De la persuasión a la construcción de realidades compartidas. Bogotá: SAF Grupo. Tomado de https://www.estrategika.com.ar/comu_corp.htm

Martín Barbero, J. (1990). *Teoría investigación producción en la enseñanza de la comunicación. Lectura sin sumisas.* España: Insumisos. Recuperado de: https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Teoria%20%20de%20la%20comunicacion%20de%20Martin%20Barbero.pdf

Ministerio de Justicia y de Derecho. Bogotá: *Casas de justicia*. Recuperado de https://www.casasdejusticia.gov.co/Casas-de-Justicia/Casas

Murcia, J. Investigar para Cambiar. Un enfoque sobre Investigación Acción Participante. Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/0B7_zUK74njSNbDRqUy1NRWw0WXc/view?ts=5b172789

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1981) *La violencia y sus causas, la editorial de la unesco*. Recuperado de http://unesdoc.unesco.org/images/0004/000430/043086so.pdf

Participación ciudadana. (2001). España: *Dirección General de Participación y Memoria Democrática.* Recuperado de https://www.caib.es/sites/participacio/es/que_es_la_participacion_ciudadana-25201/

*Plan de desarrollo comuna 20*. (2004) Santiago de Cali: Departamento General de Planeación. Recuperado de http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/planeacion/planterritorial/com20.pdf

*Proyecto de ley de la participación ciudadana*. (2011). Bogotá: Congreso de la República. Recuperado de: http://moe.org.co/home/doc/moe_juridica/2011/participacion.pdf

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación. Venezuela*: Edición Panapo,. Recuperado de: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

*Siloé una Colina del pueblo*. (S/F).Santiago de Cali. Ediciones Desde Abajo. Recuperado de: https://www.desdeabajo.info/ediciones/8803-silo%C3%A9-una-colina-de-pueblo-y-agua.html

*Siloé, el barrio más violento*. (1995). El tiempo Recuperado de: http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-322531

Suárez, D. (2012, Marzo). *Las casas de Justicia de Cali tienen un nuevo protector.* Santiago de Cali: El país. Recuperado de: http://www.elpais.com.co/judicial/las-casas-de-justicia-de-cali-tienen-un-nuevo-protector.html

Tamayo Mario (2007). El proceso de la investigación científica, 4ta Edición México. Ed. Limusa. Recuperado de: https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/METODOLOGIA-CUANTITATIVA/1016797.html

Torres Salazar, E. A. y Palacios Ceballos, M. (2012). *Diseño de estrategias de comunicación externa que permita la visibilizarían de la labor social realizada en la institución san José en la ciudad de Cali.* (Trabajo de pregrado). Universidad Autónoma de Occidente. Cali, Colombia

Tuñez, M. (2007) *Comunicación preventiva. Planificación y planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis.* España: Netbibio. Recuperado de https://books.google.es/books?id=qKA4xajoqZAC&printsec=frontcover&dq=estrategias+de+comunicaci%C3%B3n+organizacional+externa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3xsL8rvvWAhWBXyYKHYSZAW8Q6AEIMDAC#v=onepage&q=estrategias%20de%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20externa&f=false

Varona (1993) citado por: Nelly Dorita Tuesta Calderón. (2010). *Evaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa.* (Trabajo de grado). Santo Toribio de Mogrovejo-zaña. Recuperado de: https://es.slideshare.net/NellyTuesta/tesis-completa-de-comunicacion-organizacional-interna

Garrido, F. (2016) *Comunicación Estratégica, Un puente significativo para la creación de valor empresarial*. Recuperado de: file:///C:/Users/user/Downloads/ComunicacionEstrategica.pdf

*Violencia intrafamiliar, Violencia intrafamiliar y Violencia sexual Informe epidemiológico* (2014), Santiago de Cali., Secretaría de Salud Pública Municipal. Recuperado de: http://calisaludable.cali.gov.co/saludPublica/2015_Vig_Viol_Consumo/VIF_VCM_VSX_OVFCALI2014.pdf

# ANEXOS

## Anexo A. Formato de Encuesta

### Participación Ciudadana en La Casa de Justicia de Siloé.

Encuesta para medir el nivel de participación y uso de los servicios que ofrece La Casa de Justicia de Siloé por parte de la ciudadania.

*Obligatorio

1. **Nombre**

2. **Edad**

3. **Sexo** *
   *Marca solo un óvalo.*
   - Mujer
   - Hombre
   - Prefiero no decirlo
   - Otros: _____

4. **Ocupación** *

5. **¿Conoce usted la Casa de Justicia de Siloe?** *
   *Marca solo un óvalo.*
   - Sí
   - No
   - Tal vez

6. **¿Ha hecho uso alguna vez de los servicios que ofrece la Casa de Justicia?** *
   *Marca solo un óvalo.*
   - Sí
   - No
   - Tal vez

7. **Si su respuesta fue SI, señale de cual de estos servicios hizo uso.** *
*Marca solo un óvalo.*

- Derechos Humanos.
- Componente étnico de política pública de acceso a la justicia.
- Fortalecimiento Institucional.
- Prevención y atención de la violencia contra niños, niñas y adolescentes.
- Prevención y atención de violencia contra la mujer y la familia.
- Casa de justicia Móvil.
- Mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Ninguno
- Otros: _____

8. **Si su respuesta fue NO, indique el motivo**
*Marca solo un óvalo.*

- Desconocimiento
- No me interesa
- Nunca lo he necesitado
- Otros: _____

9. **Observaciones**

_____

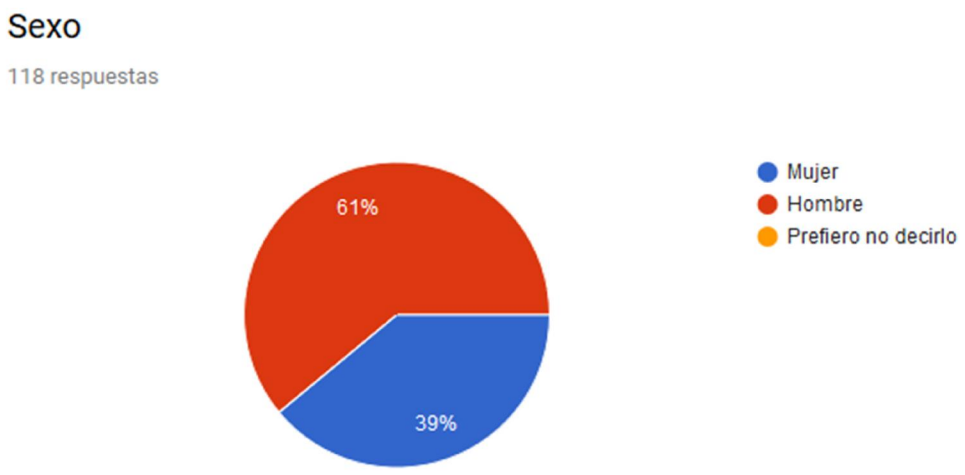
10. **¿Hace uso de redes sociales como Fabebook, Intagram, Youtube, etc?**
*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

11. **¿Tiene dispositivos con fácil acceso a internet, como celular y computador?**
*Marca solo un óvalo.*

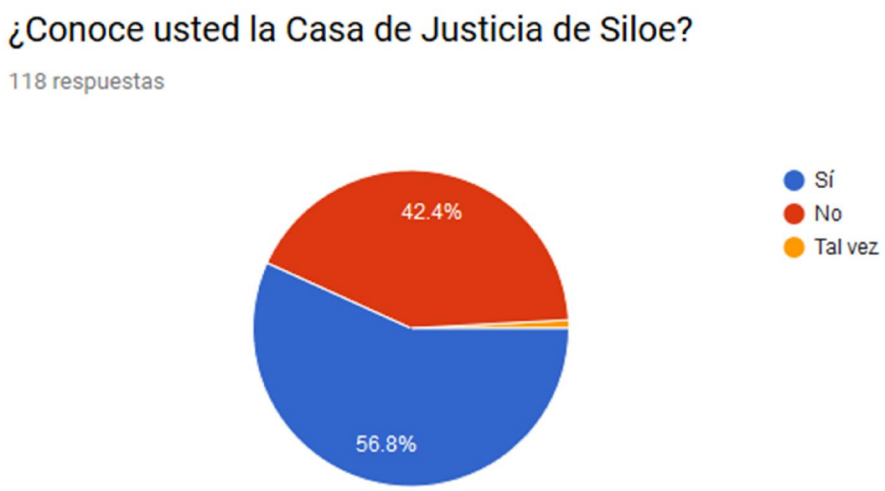
- Sí
- No
- Si tengo dispositivo pero no con acceso a internet.

**Anexo B. Gráficos Resultados Encuestas**



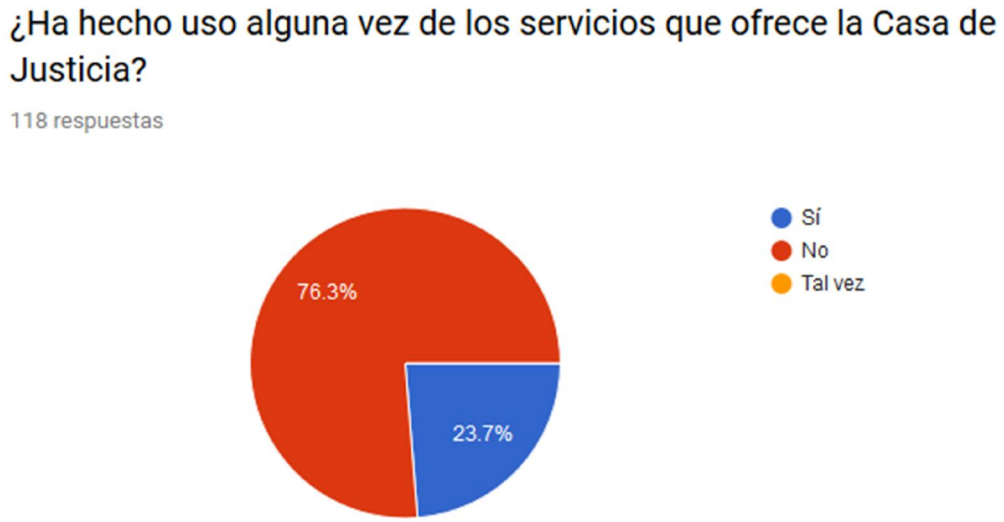

**Resultado pregunta #1**

**Fuente**: Elaboración propia



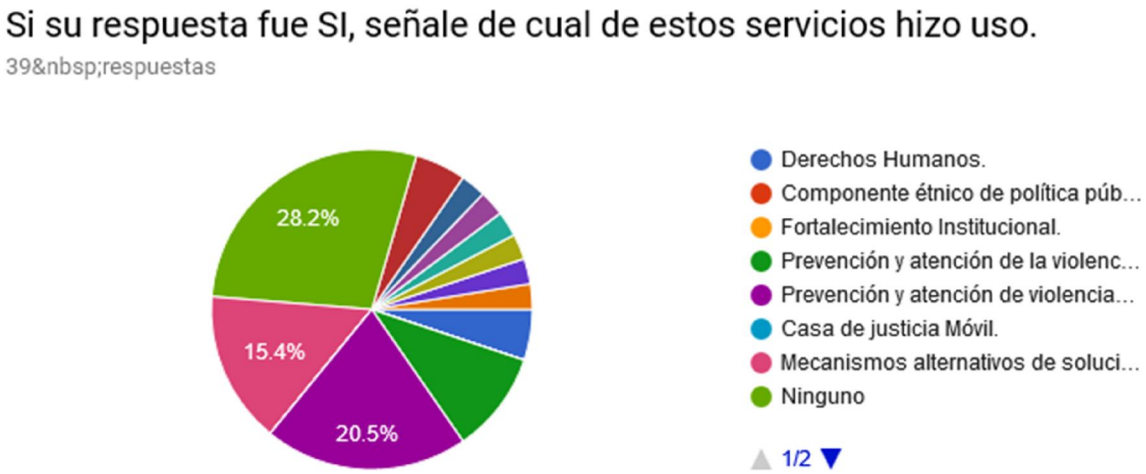

**Fuente**: Elaboración propia

**Resultados pregunta #2:**



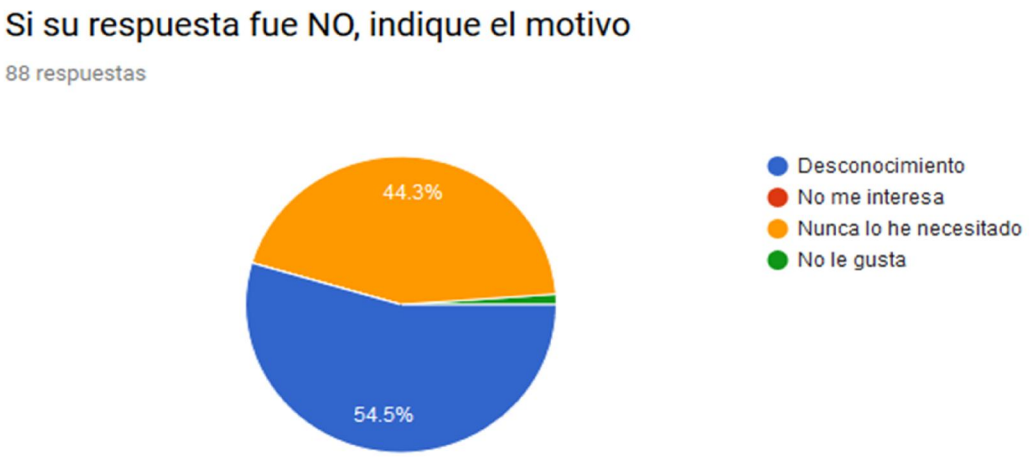

**Fuente**: Elaboración propia

**Resultados pregunta #3:**




**Fuente**: Elaboración propia

**Resultados pregunta #4:**




**Fuente**: Elaboración propia

**Resultados pregunta #5:**

**Fuente**: Elaboración propia

**Resultados pregunta #6:**

¿Tiene dispositivos con fácil acceso a internet, como celular y computador?

103 respuestas

**Fuente**: Elaboración propia

## Anexo C. Entrevistas

- ✓ **Sandra Ignacia González – Coordinadora de La Casa De Justicia Siloé.**

- ❖ ¿Cree usted que hay participación de la ciudadanía a las líneas de acceso de La Casa De Justicia?

**S:** Para que haya participación debe haber divulgación de la información y por eso no se puede hacer una buena gestión si no existe lo más importante que es la divulgación y la comunicación directa y constante con la comunidad.

- ✓ **Zulia Moran - Psicóloga de La Casa De Justicia Siloé**

- ❖ ¿Qué opina sobre la participación que tienen la CDJS?

**Z:** Es importante, efectivamente sí es importante que las personas conozcan La Casa De Justicia, pero es que la CDJS está desde el 91 acá si, o sea que si la gente no conoce pues algo está pasando, pero no algo está pasando desde acá sino desde allá, porque es que desde el 99 se están yendo a hacer actividades allá en los sectores, en los colegios porque también trabajamos con los colegios, entonces con los chiquitos, desde los 3 añitos estamos trabajando con los niños; les decimos que es una Casa de Justicia, como acudir y todo.

Pero si es real y es algo social y sabemos que es real y es que los jóvenes no les interesan conocer ni siquiera de política, son muy ajenos a eso. Pero resulta que el país es para ustedes los jóvenes. Pero no se comprometen a saber que está cerca y donde pueden acudir, sino que ellos digamos que resuelven los problemas más facilistas, se van a los golpes o lo resuelven de otra manera y claro que todo eso es gracias al entorno social, a los medios de comunicación. Entonces como esa es la manera de ellos resolver sus conflictos se olvidan que acá hay un espacio para resolver conflictos.

Acá todas las personas que vienen es por un problema, acá nadie viene feliz.

- ✓ **Liliana Cortés – Grupo de Participación Social en Salud.**

- ❖ ¿Qué es el grupo de Participación en Social en Salud?

**L:** Nosotros existimos como grupo de participación en la estrategia que llamamos “mesas de participación en salud” desde el 2004, hemos venido fortaleciendo en comunas y corregimientos grupos de personas de organizaciones comunitarias, instituciones, líderes, personas en común interesadas por el tema de la salud para trabajar este tema.

Las mesas de Participación en Salud son espacios de interlocución entre la ciudadanía y la institución, es importante que la gente participe para que conozca sus derechos y sus deberes, por eso lo promovemos porque sabemos que el trabajo del estado es de todos y todas, y con el trabajo de la ciudadanía que nos ayuda a priorizar las situaciones de salud.

- ¿Qué papel tiene La Casa De Justicia en la Mesa de Participación Social en Salud?

**L:** La Casa De Justicia es una entidad muy importante para la mesa de Participación en Salud por el tema de violencia contra la mujer, niños, adolescentes, hombres y todo tipo de violencia está saliendo mucho para poder ser priorizado. El tema de sustancias psicoactivas, los problemas ambientales que causan daños en la salud de las personas, todos esos casos que llegan a La Casa De Justicia nos competen tanto a ellos como a nosotros, entonces nos enlazamos para hacer una sola fuerza y poder orientar a la comunidad. Para nosotros lo más importante es la participación de la ciudadanía.

- ✓ **Luz Marina Palomeque – Personera delegada de La Casa De Justicia**

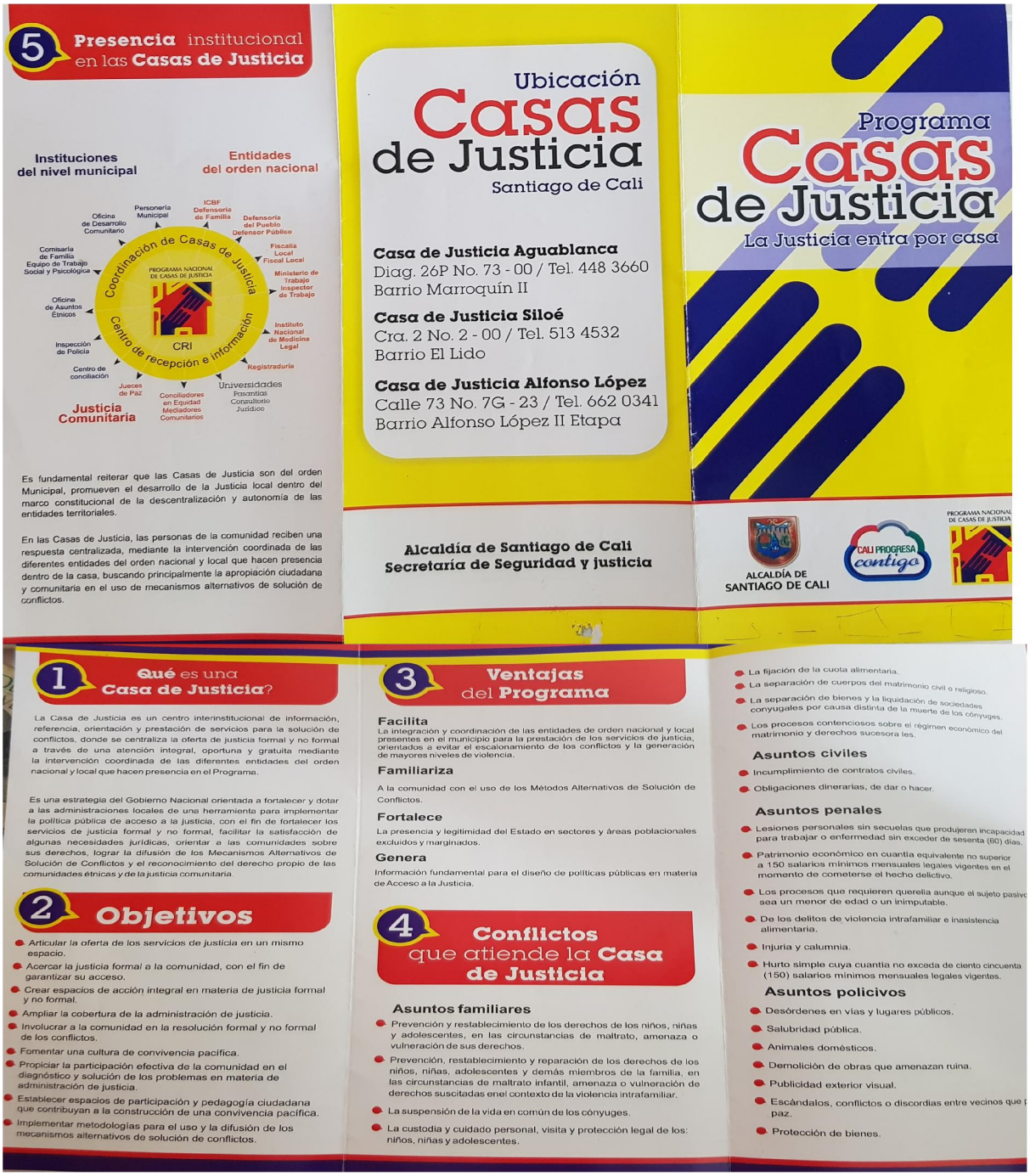
- ¿Cuál es el papel de la personería en La Casa De Justicia?

**L:** La personería es un órgano de control que está facultado por la ley 136 de 1993 que consiste en la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, nos compete realizar en La Casa De Justicia todo lo que tiene que ver sobre la defensa del derecho humano como tal, derecho a la libertad a la vida, al trabajo, todos sus derechos fundamentales que establece la constitución. Estamos prestos a servirles como entidad estatal y organismo de control.

- ¿Cree usted que hay participación ciudadana en las líneas de acceso de la Casa De Justicia de Siloé?

**L:** Pienso que es necesario reforzar constantemente las estrategias de divulgación debido a que hay mucha gente que llega nueva a la ciudad y al sector de Siloé, ya que Cali es una de las ciudades más receptora de víctimas del conflicto armado Colombiano y por es importante que conozcan las líneas de atención que ofrece La Casa De Justicia, para así generar mayor participación y garantizar el acceso de la ciudadanía.

**Anexo D. Folleto**



5 Presencia institucional en las Casas de Justicia

Instituciones del nivel municipal

Entidades del orden nacional

Coordinación de Casas de Justicia

Centro de recepción e información

PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA

CRI

Personería Municipal

ICBF Defensoría de Familia

Defensoría del Pueblo Defensor Público

Fiscalía Local Fiscal Local

Ministerio de Trabajo Inspector de Trabajo

Instituto Nacional de Medicina Legal

Registraduría

Universidades Pasantías Consultorio Jurídico

Conciliadores en Equidad Mediadores Comunitarios

Jueces de Paz

Centro de conciliación

Inspección de Policía

Oficina de Asuntos Étnicos

Comisaría de Familia Equipo de Trabajo Social y Psicológica

Oficina de Desarrollo Comunitario

Justicia Comunitaria

Es fundamental reiterar que las Casas de Justicia son del orden Municipal, promueven el desarrollo de la Justicia local dentro del marco constitucional de la descentralización y autonomía de las entidades territoriales.

En las Casas de Justicia, las personas de la comunidad reciben una respuesta centralizada, mediante la intervención coordinada de las diferentes entidades del orden nacional y local que hacen presencia dentro de la casa, buscando principalmente la apropiación ciudadana y comunitaria en el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Ubicación Casas de Justicia Santiago de Cali

**Casa de Justicia Aguablanca**
Diag. 26P No. 73 - 00 / Tel. 448 3660
Barrio Marroquín II

**Casa de Justicia Siloé**
Cra. 2 No. 2 - 00 / Tel. 513 4532
Barrio El Lido

**Casa de Justicia Alfonso López**
Calle 73 No. 7G - 23 / Tel. 662 0341
Barrio Alfonso López II Etapa

**Alcaldía de Santiago de Cali**
**Secretaría de Seguridad y justicia**

Programa Casas de Justicia
La Justicia entra por casa

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

CALI PROGRESA contigo

PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA

1 Qué es una Casa de Justicia?

La Casa de Justicia es un centro interinstitucional de información, referencia, orientación y prestación de servicios para la solución de conflictos, donde se centraliza la oferta de justicia formal y no formal a través de una atención integral, oportuna y gratuita mediante la intervención coordinada de las diferentes entidades del orden nacional y local que hacen presencia en el Programa.

Es una estrategia del Gobierno Nacional orientada a fortalecer y dotar a las administraciones locales de una herramienta para implementar la política pública de acceso a la justicia, con el fin de fortalecer los servicios de justicia formal y no formal, facilitar la satisfacción de algunas necesidades jurídicas, orientar a las comunidades sobre sus derechos, lograr la difusión de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y el reconocimiento del derecho propio de las comunidades étnicas y de la justicia comunitaria.

2 Objetivos

- Articular la oferta de los servicios de justicia en un mismo espacio.
- Acercar la justicia formal a la comunidad, con el fin de garantizar su acceso.
- Crear espacios de acción integral en materia de justicia formal y no formal.
- Ampliar la cobertura de la administración de justicia.
- Involucrar a la comunidad en la resolución formal y no formal de los conflictos.
- Fomentar una cultura de convivencia pacífica.
- Propiciar la participación efectiva de la comunidad en el diagnóstico y solución de los problemas en materia de administración de justicia.
- Establecer espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.
- Implementar metodologías para el uso y la difusión de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

3 Ventajas del Programa

**Facilita**
La integración y coordinación de las entidades de orden nacional y local presentes en el municipio para la prestación de los servicios de justicia, orientados a evitar el escalonamiento de los conflictos y la generación de mayores niveles de violencia.

**Familiariza**
A la comunidad con el uso de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

**Fortalece**
La presencia y legitimidad del Estado en sectores y áreas poblacionales excluidos y marginados.

**Genera**
Información fundamental para el diseño de políticas públicas en materia de Acceso a la Justicia.

4 Conflictos que atiende la Casa de Justicia

**Asuntos familiares**

- Prevención y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en las circunstancias de maltrato, amenaza o vulneración de sus derechos.
- Prevención, restablecimiento y reparación de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de la familia, en las circunstancias de maltrato infantil, amenaza o vulneración de derechos suscitadas enel contexto de la violencia intrafamiliar.
- La suspensión de la vida en común de los cónyuges.
- La custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los: niños, niñas y adolescentes.
- La fijación de la cuota alimentaria.
- La separación de cuerpos del matrimonio civil o religioso.
- La separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges.
- Los procesos contenciosos sobre el régimen económico del matrimonio y derechos sucesorales.

**Asuntos civiles**

- Incumplimiento de contratos civiles.
- Obligaciones dinerarias, de dar o hacer.

**Asuntos penales**

- Lesiones personales sin secuelas que produjeren incapacidad para trabajar o enfermedad sin exceder de sesenta (60) días.
- Patrimonio económico en cuantía equivalente no superior a 150 salarios mínimos mensuales legales vigentes en el momento de cometerse el hecho delictivo.
- Los procesos que requieren querella aunque el sujeto pasivo sea un menor de edad o un inimputable.
- De los delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria.
- Injuria y calumnia.
- Hurto simple cuya cuantía no exceda de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**Asuntos policivos**

- Desórdenes en vías y lugares públicos.
- Salubridad pública.
- Animales domésticos.
- Demolición de obras que amenazan ruina.
- Publicidad exterior visual.
- Escándalos, conflictos o discordias entre vecinos que p paz.
- Protección de bienes.

**Fuente:** Casa de Justicia de Siloé (2000).

**Anexo E. Instructivo del área de práctica**.

- ✓ **Perfil del practicante**

Estudiante de últimos semestres de comunicación Social y Periodismo o carreras afines. Con conocimientos en manejo de redes, buena redacción, manejo de herramientas de diseño, conocimientos básicos en fotografía y edición de video, con capacidad para implementar y desarrollar estrategias organizacionales.

- ✓ **Protocolo Social Media:**

✓ **Comunicación:** El mensaje que la institución quiere transmitir se ubica aquí, así como las ideas principales respondiendo al Qué. De manera estratégica se debe tener en cuenta:

Línea editorial: el mensaje debe ser claro de acuerdo a la información que se quiere transmitir y su contexto.

Tono: Debe ser acorde con los objetivos de la institución.

**Keywords**: Palabras claves que se deben definir para posicionar el contenido y dar sentido. Ayudarán además a que la página sea más visible en la red social.
Idioma: debe ser definido según el target al que se está dirigiendo la información.

Lenguaje prohibido: No está permitido lenguaje soez, sexista, racista ni ninguna de sus derivaciones.

✓ **Gestión:** Guía que ayudará a la ejecución de las acciones, su metodología y los detalles de táctica respondiendo al Qué, Por qué, Dónde, Quién y Cuándo. Aquí se debe tener en cuenta:

Siempre deben estar explicadas y definidas las acciones que se deban realizar, lo que garantiza que en cualquier momento otra persona pueda hacerlo.
Crear y diseñar los perfiles de las redes sociales de acuerdo a los objetivos de la institución.

Se deben identificar y definir los profesionales que participaran en la acción o campaña. Así como sus funciones.

Definir el tiempo que se dedicará diario al social media (realizar y monitorear acciones).

Otras acciones que puedan englobarse y que no se hacen de manera continua. Por ejemplo, noticias de interés.

✓ **Crisis:** Se trata de tener definidas las guías para la correcta gestión de un comentario negativo, es muy importante puesto que la crisis no se genera por el comentario, sino por la gestión que se esté dando.

Este protocolo básicamente debe ayudar a anticiparse a una situación adversa y a tener buenos argumentos y contraargumentos para detener la difusión de las críticas, así como ser una guía con todos los procedimientos necesarios en caso de crisis.

Debe ser una herramienta para saber qué hacer ante los comentarios negativos y los ataques directos de personas influyentes en redes (es necesario tener un listado de posibles respuestas dependiendo el grado de influencia)

Debe manejar los comentarios internos que puedan tener repercusiones en redes sociales y saber qué hacer ante errores internos que se hayan hecho públicos.

Debe tener recomendaciones para saber si es crisis temprana o extendida, así se evitará su evolución, así como la manera de actuar más rápida y precisa manteniendo la calma y dejando de lado las emociones.