

Inclusión y participación de las víctimas del conflicto armado en Colombia, en los procesos de
comunicación de la Unidad para las Víctimas

Estudio de caso

Hernán David Ramos Beltrán

hernan.ramos@uniminuto.edu.co

Fredy Arengas Romero

fredy.arengas@uniminuto.edu.co

Santiago Santacoloma Salgado

santiago.santacoloma@uniminuto.edu.co

Tutora

Aura Patricia Orozco

Especialización en Comunicación Estratégica para las Organizaciones

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Comunicaciones

Bogotá, diciembre de 2021

1. Palabras claves

Política pública de comunicación, comunicación estratégica, comunicación para el cambio social, comunicación asertiva, Necesidades y capacidades.

2. Resumen

El siguiente estudio de caso aborda la comunidad víctima del conflicto armado en Colombia y la identificación de las estrategias de comunicación que ha implementado la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para conocer hasta qué punto se ha construido relación y confianza con este grupo poblacional; se desarrolla a través de un enfoque cualitativo con uso de técnicas como la revisión documental, grupo de discusión, la observación, la entrevista y cuestionario de preguntas semiestructuradas. La metodología para cumplir con los objetivos se implementó con diferentes actores influyentes para establecer el tipo de información, las percepciones y prácticas que tienen las víctimas sobre la oferta institucional, así como identificar desde la perspectiva de las víctimas, las principales dificultades y retos que tiene la línea de acción de comunicación con víctimas de la Oficina Asesora de Comunicaciones y, finalmente, socializar con esta los principales hallazgos y las más importantes recomendaciones emergentes.

Abstract

The following case study approaches to the victim community of the armed conflict in Colombia and the identification of the communication strategies implemented by the Communications Advisory Office of the Special Administrative Unit for Comprehensive Attention and Reparation to Victims (UARIV in Spanish), to know how deep a relationship and trust have been built with this population group; it is developed through a qualitative approach with the use of techniques such as documentary review, group discussion, observation, interview and questionnaire of semi-structured questions. The methodology to reach the objectives was implemented with different influential actors to establish the type of information, the perceptions and practices that victims have about the institutional offer, as well as to identify, from the perspective of the victims, the main difficulties and challenges the line of action of communication with victims of the Communications Advisory Office face and, finally, socialize with it the main findings and the most important emerging recommendations.

Keywords: Public communication policy, strategic communication, strategic for social change, assertive communication, Needs and capacities.

Tabla de contenido

Índice General

1. Palabras claves	2
2. Resumen.....	2
3. Introducción y Contexto	10
3.1. Descripción de la organización	12
4.1.1. Nivel estratégico	14
3.1.2. Nivel organizacional	15
3.2. Dimensión comunicacional.....	26
3.2.1. Mapa de procesos.....	33
3.3. Descripción del problema	40
4. Preguntas de reflexión.....	42
5. Objetivo general.....	44
5.1. Objetivos específicos.	44
6. Categorización	45
6.1. Política pública de comunicación:	45
6.2 Comunicación Estratégica:	47
6.3. Comunicación para el cambio social:	50
6.4. Comunicación asertiva:.....	51

6.5. Necesidades y capacidades:	51
7. Metodología	53
7.1. Enfoque:	53
7.2. Alcance:	54
7.3. Diseño:	54
7.4. Muestra:	54
7.4.1. Inclusión:	55
7.4.2. Exclusión:	55
7.5. Técnicas e Instrumentos de Información	55
7.5.1. Revisión documental:	55
7.5.2. La Observación:	56
7.5.3. Grupo de discusión.	56
7.5.4. Cuestionario:	57
7.5.5. Población:	58
7.5.6. Entrevista:	59
8. Narración de Caso	64
8.1. Herramientas de comunicación: Primer paso hacia la estrategia	64
8.1.2. Oficina Asesora de Comunicaciones “agencia de noticias” o estrategia de la comunicación.	68

8.2. Una mirada del proceso de comunicación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad, desde las víctimas del conflicto	71
Preguntas y respuestas de encuestas a 446 víctimas	74
8.3. Desafíos y retos de la Oficina de Comunicaciones desde la perspectiva de las víctimas del conflicto armado.....	83
8.3.1. Acercamiento a las víctimas a través del lenguaje: el camino que nos une.....	84
8.3.2. Escuchar a las víctimas en su contexto territorial para responder a sus necesidades	85
8.3.4. Mesas de participación como mediadores de la comunicación con las víctimas	88
8.3.5. Canales digitales o análogos: opciones de interacción con las víctimas	90
8.3.6. Importancia de la participación de las mujeres en los procesos de comunicación con la Unidad para las Víctimas	92
9. Lecciones aprendidas y recomendaciones	94
9.1. Recomendaciones	96
10. Conclusiones.....	98
11. Referencias.....	101
13. Anexos	105
13.1. Anexo 1. Cuestionario de la encuesta.....	105
13.2. Anexo 2. Fichas técnicas entrevistas:	106
13.2.1. Entrevista número 1	107
13.3. Anexo 3. Fichas técnicas Entrevista 2 y 3.	112

13.3.1. Entrevista número dos:	114
13.3.2. Entrevista número tres:	121
13.4. Anexo 4. Fichas técnicas Entrevista 4 y 5.	125
13.4.1. Entrevista número 4:	126
13.4.2. Entrevista número 5:	127

Índice Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama	10
Ilustración 2. Sociograma	24
Ilustración 3. Caracterización Sociograma	25
Ilustración 4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión	29
Ilustración 5. Mapa de procesos.....	32
Ilustración 6. Respuestas 1.....	74
Ilustración 7. Respuesta 2.	74
Ilustración 8. Respuesta 3.	75
Ilustración 9. Respuesta 4.	76
Ilustración 10. Respuesta 5.	77
Ilustración 11. Respuesta 6.	78
Ilustración 12. Respuesta 7.	79
Ilustración 13. Respuesta 8.	80

Índices de Tablas

Tabla 1. Prediagnóstico.....	19
Tabla 2. Diagnóstico de comunicación.....	35
Tabla 3. Metodología de investigación.....	60

3. Introducción y Contexto

El conflicto armado colombiano ha sido analizado desde muchas aristas, sin embargo, el enfoque pro-víctima es relativamente reciente y se desprende de la reglamentación internacional que consagra un marco jurídico para la protección de las víctimas de violaciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH). (Hoyos, 2017). La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es una institución creada en enero de 2012 a partir de la Ley 1448 (sobre víctimas y restitución de tierras), por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, la ley 1448 de 2011, encuentra sus antecedentes en el año 2004 con la sentencia T-025 de 2004. Con ella, la Corte Constitucional colombiana declara el “estado de cosas inconstitucionales” a causa del incumplimiento de la ley 387 de 1997. Es decir, la ausencia de respuesta del Estado frente a una problemática de envergadura: el desplazamiento forzado interno. El organismo colegiado revela la necesidad urgente de poner en marcha mecanismos eficaces de atención a esta población vulnerable impartiendo directivas concretas al gobierno nacional. (Hoyos, 2017). Esta entidad es de orden nacional con autonomía administrativa y patrimonial, que pertenece al sector de la inclusión social y la reconciliación liderado por el Departamento de la Prosperidad Social (DPS). Según el organigrama de la Unidad luego de la Dirección General se encuentra la oficina asesora de Comunicaciones que tiene como política formar, informar y movilizar a todos los actores a cargo de la implementación de la Ley 1448 de 2011, artículo 11. Decreto 4802 de 2011 y a las personas afectadas por el conflicto sobre sus derechos, siendo este un requisito indispensable para la reconciliación. (Víctimas, La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 2021)

La oficina de comunicaciones genera estrategias y efectúa la divulgación permanente de las políticas y de la oferta institucional y la forma de acceder a ellas, en materia de atención, asistencia y reparación integral, hacia el público en general y hacia las víctimas en particular, pero existen debilidades aún para el buen desempeño interactivo con las mismas por lo que se hace indispensable fortalecer la comunicación con las víctimas del conflicto armado a través del análisis de caso de la línea de comunicación con víctimas de la oficina asesora de comunicaciones, la cual tiene como propósito sensibilizar a las víctimas y a la población en general, sobre los procesos de la Ley 1448 de 2011, para generar la recepción de mensajes y aceptación de los mismos, con un eje de comunicación con vocación de servicio al ciudadano que garantice un espacio plural y de pedagogía social; así mismo, construir iniciativas de comunicación con las comunidades desde sus territorios que contribuyan al fortalecimiento del tejido social colectivo, siendo la comunicación una herramienta cohesionadora de objetivos comunitarios con la participación como un medio y no un fin, en el que la intervención de las víctimas es el vehículo para incidir y lograr la materialización efectiva de sus derechos perdidos en el conflicto, superar su condición de víctimas y alcanzar el estatus de ciudadanía política, económica, social y cultural, en el marco de un Estado Social de Derecho, como el promulgado en la Constitución colombiana. (Víctimas, El Derecho a la Participación Efectiva de las Víctimas, 2021)

El siguiente estudio de caso tiene como propósito el análisis de las estrategias de comunicación con las víctimas que ha implementado la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas en su línea de trabajo denominada comunicación con víctimas, con el fin de fortalecer la relación y la confianza entre las víctimas como sujetos de atención y la Unidad administrativa como la

institución encargada de las medidas de atención, asistencia y reparación integral a esta población. Se establecerá el tipo de información, las percepciones y prácticas que tienen las víctimas sobre la oferta institucional, a través de la consulta a las mesas de participación efectiva de las víctimas. Se Identificarán las principales dificultades y retos que tiene la línea de comunicación de la Oficina Asesora de Comunicaciones en sus estrategias de acercamiento, relación y generación de confianza con la población víctima. Y, por último, se socializará con la Oficina los principales hallazgos y las más importantes recomendaciones emergentes del estudio de caso sobre la Línea de Comunicación con las víctimas.

3.1. Descripción de la organización

Bajo la Ley 1448 de 2011 o Ley de Víctimas, se crea la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (Artículo 166) y, posteriormente, la misma ley, fue reglamentada mediante el Decreto 4800 de 2011, derogado por el Decreto 1084 de 2015, donde se establecen los mecanismos de asistencia, atención y reparación integral a las víctimas según el artículo 3 de la Ley 1448.

Así mismo, el Decreto 4802 de 2011, en su artículo 1º. Determina: “...La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, es una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, la cual se podrá denominar Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, adscrita según lo establecido en el Decreto 4157 de 2011 al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, perteneciente al Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.”

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es entonces, una institución creada en 2012 a partir de la Ley 1448 y que se encarga de la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno en Colombia y “busca el acercamiento del Estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. Se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, como de articular a las entidades que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.” (Unidad para las Víctimas, 2012)

De otro lado, también se encarga de promover la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación, así como de articular a las entidades que hacen parte del Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV). La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es una institución creada en enero de 2012 a partir de la Ley 1448 (sobre víctimas y restitución de tierras), por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. La Unidad para la atención y Reparación Integral a las víctimas tiene como misión atender, asistir y reparar integralmente a las víctimas del conflicto armado interno en Colombia, a través de acciones que transformen la vida de quienes han sido afectados por la guerra, se restablezcan y garanticen sus derechos, en articulación con diferentes entidades del Estado de manera eficaz y eficiente, para lo cual, es coordinadora del Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas. (Ministerio del Interior, 2012)

Esta entidad, es una unidad administrativa especial, con sede principal en la ciudad de Bogotá, D.C., con personería jurídica, así como la autonomía para el cumplimiento de sus objetivos, tiene un patrimonio establecido de acuerdo con lo asignado desde el presupuesto general de la nación, cuenta con direcciones territoriales en diferentes regiones del país, las cuales se encargan de la ejecución de los planes, programas y proyectos de acuerdo con su misionalidad y correspondientes a su jurisdicción de forma coordinada con las entidades territoriales. Su estructura es de tipo lineal, guardando una jerarquía encabezada por la dirección general de la cual se desprenden 5 áreas misionales: La dirección de Reparación, Dirección de Registro y Gestión de la Información, Dirección de Gestión Interinstitucional, Dirección de Gestión Social y Humanitaria y la dirección de Asuntos Étnicos, cada una de ellas cuenta con diferentes subdirecciones que desempeñan funciones esenciales para llevar a cabo los procesos de reparación integral a las víctimas, tanto en la dimensión individual como en la colectiva. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2016)

4.1.1. Nivel estratégico

El nivel estratégico de la Unidad para las Víctimas se enfoca en acercar el Estado a las víctimas del conflicto armado interno mediante la coordinación eficiente y el desarrollo de acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. (Unidad para las Víctimas, 2011). Este enfoque estratégico establece 5 objetivos esenciales:

- Trabajar conjuntamente con las víctimas en el proceso de reparación integral para la reconstrucción y transformación de sus proyectos de vida.

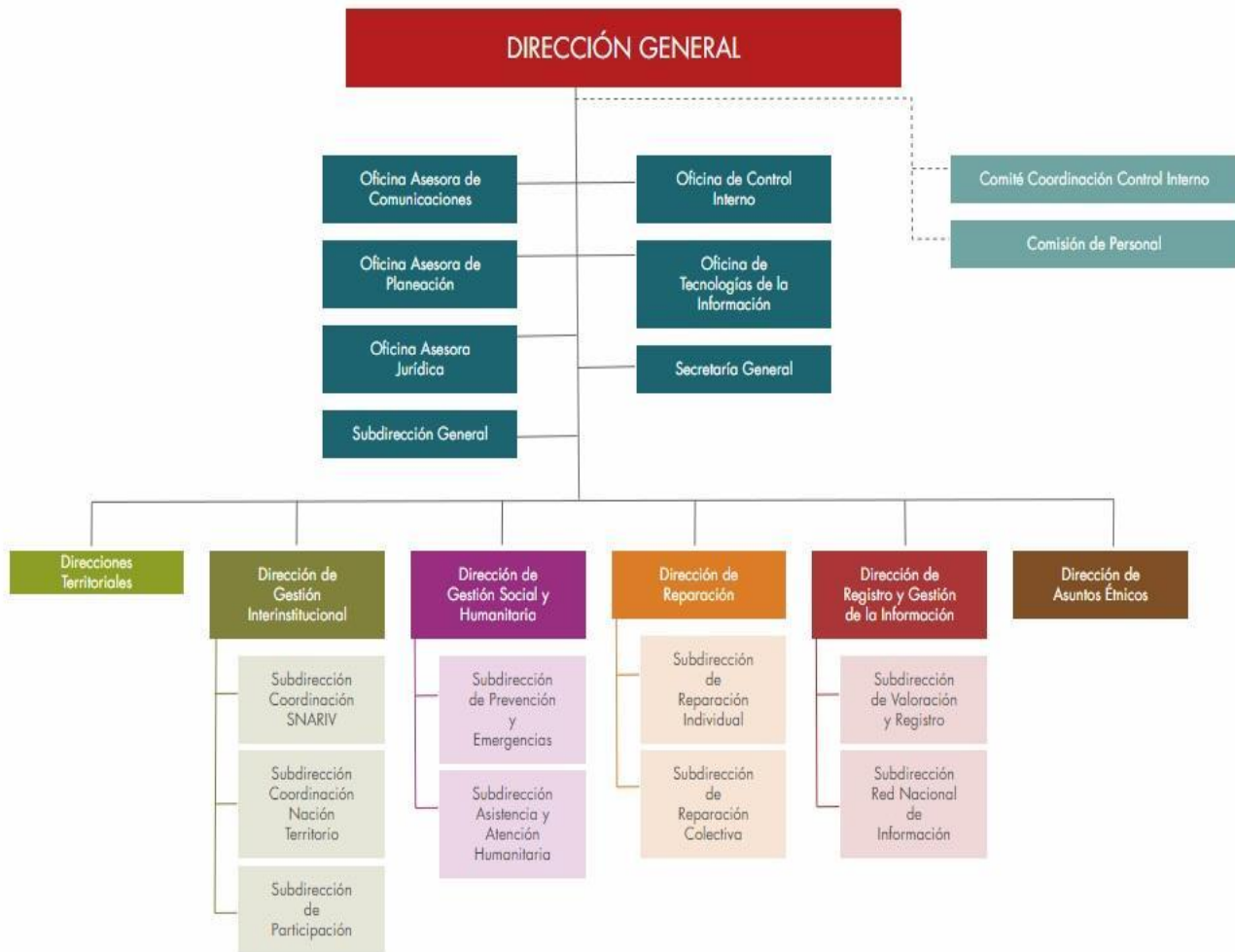
- Acercar el Estado a las víctimas para brindarles una oferta pertinente, eficaz, sostenible y oportuna.
- Definir con las entidades territoriales la implementación de la Ley 1448/11, sus Decretos reglamentarios y los Decretos Ley.
- Vincular de manera activa a la sociedad civil y a la comunidad internacional en los procesos de reparación integral a las víctimas del conflicto.
- Fortalecer la cultura de confianza, colaboración e innovación para garantizar una atención digna, respetuosa y diferencial. (Unidad para las Víctimas, 2011)

3.1.2. Nivel organizacional

De acuerdo con su naturaleza, la Unidad para las víctimas tiene establecida una estructura jerárquica determinada en el decreto 4802 así:

Ilustración 1.

Organigrama



Nota: En el organigrama se evidencia el tipo de organización y su nivel jerárquico.

(Unidad para las Víctimas, 2011)

Según el organigrama (Ilustración 1), se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones depende de la dirección general, por lo tanto, y de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, esta oficina hace parte de los procesos estratégicos de la Unidad para las Víctimas y tiene como propósito formar, informar y movilizar a todos los

actores a cargo de la implementación de la Ley 1448 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, como a las personas afectadas por el conflicto sobre sus derechos, siendo un requisito indispensable para la reconciliación. El MIPG es la herramienta fundamental con la que cuenta el gobierno nacional para el logro del Pacto por un Gobierno Eficiente, y tiene como objetivo mejorar la eficiencia del estado y de la gestión pública para alcanzar resultados estratégicos en el mediano y largo plazo, en la calidad de vida de sus ciudadanos y en el desarrollo económico del país consolidando una Colombia con más bienestar, con menos desigualdad de resultados y con mayor equidad de oportunidades. De no hacerlo, no servirá contar con buenos planes y diseños pues éstos no podrán ser implementados, y el estado no logrará proveer los bienes y servicios públicos que la población necesita, el MIPG es el reflejo del compromiso que deben tener todos los servidores públicos con los ciudadanos, es decir, si todos los servidores se comprometen a que el estado invierta menos recursos en su gestión interna superando los estándares de eficiencia, se podrán dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2016). El mensaje que persigue el MIPG es: “todos estos esfuerzos administrativos valen solo si terminan teniendo impacto donde más importa: mejorar calidad y cubrimiento de los servicios del estado”. Si se sigue mejorando en esta materia, cada peso de los impuestos de los ciudadanos producirá un retorno más valioso para todos. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2016)

En la oficina de comunicaciones se definen lineamientos para la consolidación y posicionamiento de la imagen institucional, acompañamiento a las áreas en su proceso de divulgación de información dirigida a sus partes interesadas definidas como las víctimas del conflicto armado, entidades del orden nacional y territorial, organizaciones privadas, sociedad, comunidad internacional y clientes internos, además, cuenta con 4 líneas estratégicas que definen

su ruta de trabajo: Comunicación Interna, Comunicación externa, Comunicación interinstitucional y Comunicación con víctimas, esta última, será la línea estratégica materia de análisis y diagnóstico. (Víctimas, El Derecho a la Participación Efectiva de las Víctimas, 2021).

La línea estratégica de comunicación con víctimas tiene como fin fortalecer los canales y estrategias de comunicación para las víctimas, con la información de las acciones que realiza la Unidad, a través del lenguaje claro e incluyente, lo que se concibe como una forma de llevar a las víctimas del conflicto a través de diferentes mecanismos y contenidos comunicativos. (Unidad para las Víctimas, 2011)

Tabla 1.

Prediagnóstico

Planilla de Pre-Diagnóstico					
Actores	Con quién se comunica	Contexto	Canales	Lenguajes y códigos	Flujo
	Con otras víctimas	Las víctimas del conflicto son todas aquellas personas afectadas por el conflicto que se registradas desde décadas en el país, las víctimas siempre han buscado alternativas de organización y comunicación, a través de la conformación de organizaciones y participación en medios, dando a conocer su situación y peticiones al gobierno	Redes sociales- Presencial en sus comunidades	oral, informal, escrito- Reuniones- Lenguaje Coloquial-Oral	Horizontal- diario

Víctimas del Conflicto	Con 64 entidades del sistema nacional de atención a víctimas (SNARIV)	La Ley 1448 creó el sistema nacional de atención y reparación integral a las víctimas donde se establece a la Unidad para las Víctimas como coordinadora del sistema y donde invita a participar a otras entidades para garantizar los derechos de la población víctima.	Correo electrónico, redes sociales, Telefónico	Escrito Formal- Lenguaje Formal	vertical ascendente
	Con medios de información	Las víctimas han ejercido liderazgo en sus comunidades, y a través de los diferentes medios demandan históricamente del estado la atención a la que tienen derecho.	Presencial- virtual- redes sociales	lenguaje coloquial, escrito	vertical ascendente

	Con el equipo de la oficina de comunicaciones	La ley 1448 estableció que se considera víctima del conflicto, a las personas afectadas por hechos ocurridos desde el 1 de enero de 1985 en el marco del conflicto armado en Colombia, se crea la Unidad para las Víctimas, la oficina de comunicaciones quienes se encargan de establecer una comunicación a través de diferentes canales a la población.	Presencial- telefónico-virtual	verbal, lenguaje formal	horizontal- diario
	Con victimas	La Unidad para las Víctimas se creó con la Ley 1448 y a su vez se estructura la oficina asesora de comunicaciones y se definió que la oficina tiene un jefe y un equipo de trabajo	correos, reuniones	formal, oficial, oral, escrito	Horizontal- diario
	Con organizaciones de víctimas	En el país existe la conformación de organizaciones de víctimas que a su vez hacen parte de las mesas de participación, estas mantienen constante contacto con la oficina asesora de comunicaciones.	correo electrónico, telefónico, presencial	lenguaje coloquial, escrito, oral	horizontal

Jefe oficina de comunicaciones	Con entidades del orden nacional y territorial	Para mejorar la comunicación fue creada una mesa de comunicaciones de entidades del sistema nacional de atención a víctimas, en esta mesa se interactúa sobre acciones de implementación de la política pública de víctimas.	correo oficial, reuniones, virtual	correos electrónicos, telefónico,	horizontal
	Con medios de comunicación	la importancia de estar en permanente contacto con los medios, con los cuales se ha logrado consolidar a la entidad como fuente de estos medios en los temas de víctimas del conflicto	Presencial, Telefónico, mensajería instantánea	formal oficial, escrito, oral	horizontal
Coordinador equipo comunicación con víctimas	Con víctimas	Se cuenta con una política de comunicaciones donde se define una línea estratégica de comunicación con víctimas que es implementada por un equipo de comunicadores que hacen parte de la oficina asesora de comunicaciones y que tiene un coordinador	redes sociales, medios de comunicación, Mailyng, correos, reuniones	Formal, oficial	Horizontal

<p>Equipo comunicación con víctimas</p>	<p>Con víctimas</p>	<p>El equipo de trabajo está integrado por comunicadores sociales con alta sensibilidad para abordar a las víctimas y así lograr productos de comunicación que muestran el trabajo de la población en el territorio</p>	<p>mensajería instantánea, redes sociales, telefónico, presencial, virtual, reuniones }</p>	<p>Escrito, Oral</p>	<p>horizontal</p>
--	---------------------	---	---	----------------------	-------------------

Tabla1: En el proceso del análisis y prediagnóstico, se utiliza un instrumento que nos permite conocer algunas de las realidades de la organización desde la perspectiva comunicacional y nos permitirá plantear algunas recomendaciones para que el proceso sea más estratégico que se observará de manera explícita en la narración de caso. Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 2.

Sociograma

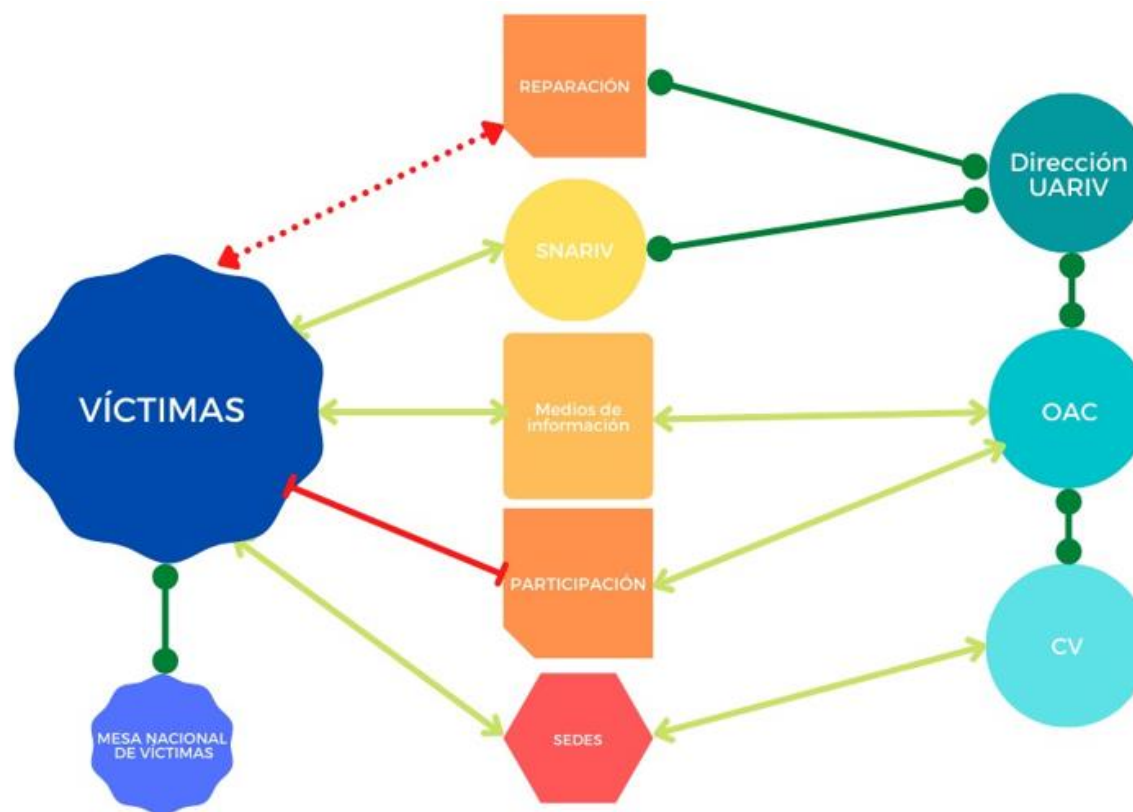


Ilustración 1: El sociograma nos permite analizar las relaciones que existen entre los actores de la organización. Fuente:

(Ministerio del Interior, 2012)

Ilustración 3.

Caracterización Sociograma

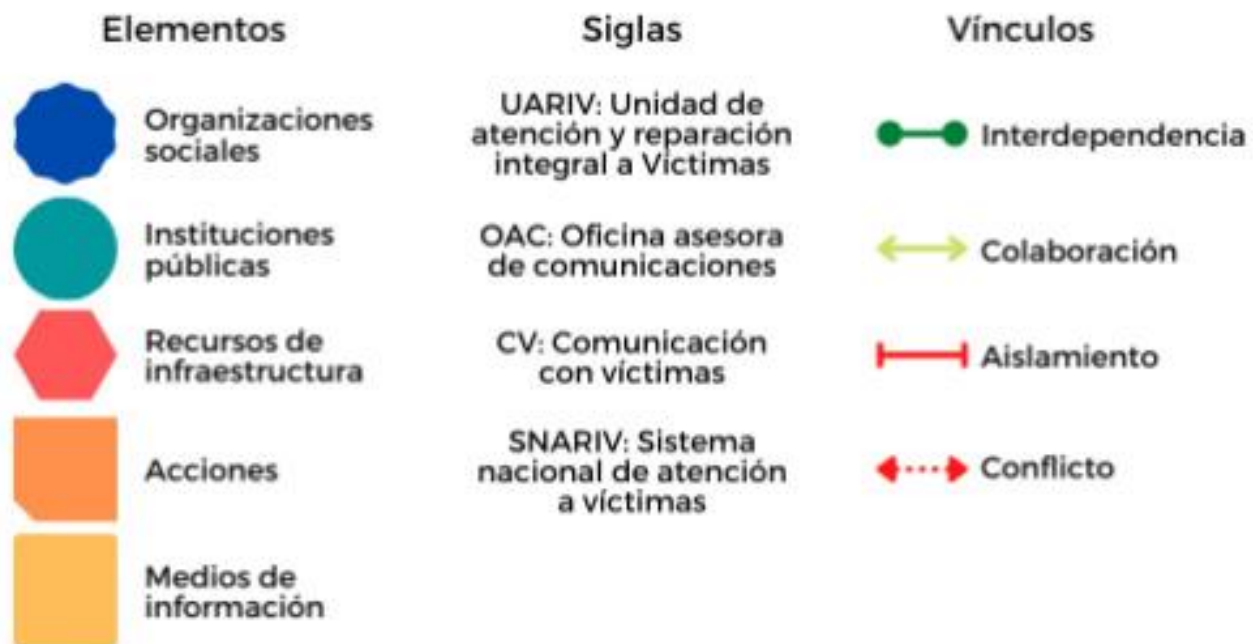


Ilustración 3: Caracterización de los elementos, siglas vínculos del sociograma. Fuente: (Ministerio del Interior, 2012)

Análisis Sociograma

- Las víctimas son el eje central de la entidad y busca la sensibilización y solidaridad de los colombianos con las víctimas del conflicto armado.
- La reparación integral tiene en cuenta las dimensiones individuales, colectiva, material, moral y simbólica, se compone de cinco medidas: rehabilitación, indemnización, satisfacción, restitución (de tierras, de viviendas, fuentes de ingreso, empleo, de acceso a crédito) y garantías de no repetición,
- La reparación integral a las víctimas implica no sólo una indemnización monetaria o la restitución de unos bienes, sino un acompañamiento del Estado que garantice el goce efectivo de derechos en materia de educación, salud, vivienda, programas de empleo y generación de ingresos, entre otros.
- Buscar acciones para devolverles su dignidad, memoria, recuperar la verdad y crear las condiciones para que hechos como los que sufrieron no vuelvan a repetirse.
- Direccionalos para que conozcan la oferta que tiene el SNARIV y a los cuales ellos tienen acceso.
- Informar cuales son las sedes en las que pueden ser atendidos según el lugar de domicilio. (Unidad para la atención y reparación integral a las victimas, 2021)

3.2. Dimensión comunicacional

La misión de la Unidad corresponde a “Liderar acciones del Estado y la sociedad para atender y reparar integralmente a las víctimas contribuyendo a la inclusión social” (Unidad para

las Víctimas, 2011), se considera necesario posicionar el tema de la atención de la reparación integral a las víctimas en la agenda pública del país, razón por la cual, la Unidad requiere de un instrumento que le permita establecer comunicación directa con las víctimas del conflicto y lograr su participación activa, donde se hagan visibles sus historias de vida, su proceso de reparación y el reconocimiento de sus derechos, es necesario el fortalecimiento de la comunicación con las víctimas del conflicto armado; para ello la oficina de comunicaciones plantea la creación de un plan estratégico de comunicaciones, instrumento que pretende sensibilizar a las víctimas y a la población en general, sobre los procesos de la Ley 1448 de 2011, para generar la recepción de mensajes y aceptación de los mismos, con un eje de comunicación con vocación de servicio al ciudadano que garantice un espacio plural y de pedagogía social; así mismo, construir iniciativas de comunicación con las comunidades desde sus territorios que contribuyan al fortalecimiento del tejido social del colectivo, la comunicación como una herramienta cohesionadora de objetivos comunitarios y de las iniciativas de víctimas de sujetos de reparación colectiva.

De acuerdo con el proceso estratégico de comunicaciones, que surge a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Dimensión de Información y Comunicación, la comunicación Estratégica tiene como objetivo: “Brindar acompañamiento a todas las dependencias y divulgar a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos la información institucional y de interés, hacia las diferentes partes interesadas, contribuyendo a la imagen institucional y la difusión de la gestión” . (Unidad para las víctimas, s.f.)

La comunicación como una dimensión articuladora del Modelo que permiten a las organizaciones vincularse con su entorno y le facilitan la ejecución de sus operaciones internas,

se enfatiza en el enfoque transversal de la información y la comunicación frente a los demás componentes del Modelo, pues permite ampliar y profundizar en el uso y aprovechamiento de la información para los procesos internos de la entidad (toma de decisiones, elaboración de política pública, entre otros), así como la interacción con los ciudadanos (grupos de valor y grupos de interés), la comunicación actual es de carácter difusionista, como transmisora de informaciones y de mensajes, una comunicación que lleva y trae, pero no que produce sentidos con/desde y para las víctimas, ni genera espacios de encuentro, no es una comunicación que se ocupa del cambio social conversacional como considerándola no es estratégica. (Unidad para las víctimas, s.f.)

Ilustración 4.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión



Ilustración 4: En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se destacan las diferentes dimensiones de gestión en la calidad. Fuente: (unidad víctimas, 2021)

Este modelo es encargado de:

- Atender, asistir y reparar de manera efectiva a las víctimas del conflicto armado interno.
- Coordinar de manera eficaz y eficiente a las entidades que conforman el SNARIV en lo concerniente a la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

- Contribuir al fortalecimiento del proceso de participación efectiva de las víctimas y los diferentes actores sociales en los espacios definidos por la ley.
- Administrar los riesgos del sistema integrado y fomentar la cultura para su prevención.
- Cumplir la normativa nacional vigente aplicable al Sistema Integrado de Gestión en sus componentes de calidad, ambiental, MECI, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información.
- Mejorar continuamente los procesos para garantizar la calidad en el servicio que presta la Unidad.
- Proteger la información y sistemas de información de la Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas según los más altos niveles de control de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Implementar programas que de manera responsable contribuyan en disminuir las consecuencias negativas que se generan sobre el ambiente, con el fin de controlar los aspectos e impactos ambientales producto de las actividades operativas de la Unidad para las Víctimas.
- Desarrollar programas de promoción y prevención que contribuyan a disminuir la accidentalidad y la incidencia de enfermedades laborales, así como acciones de autocuidado y cuidado emocional de los equipos de trabajo en pro de la mejora continua del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. (unidad victimas, 2021).

Su proceso de comunicación y sus líneas estratégicas están enmarcadas en dicho modelo y tiene como base un enfoque transversal en el aprovechamiento de la información interna para

incidir en la toma de decisiones, la construcción de políticas públicas y la interacción de las diferentes partes interesadas o actores que se involucran.

Ilustración 5.

Mapa de procesos

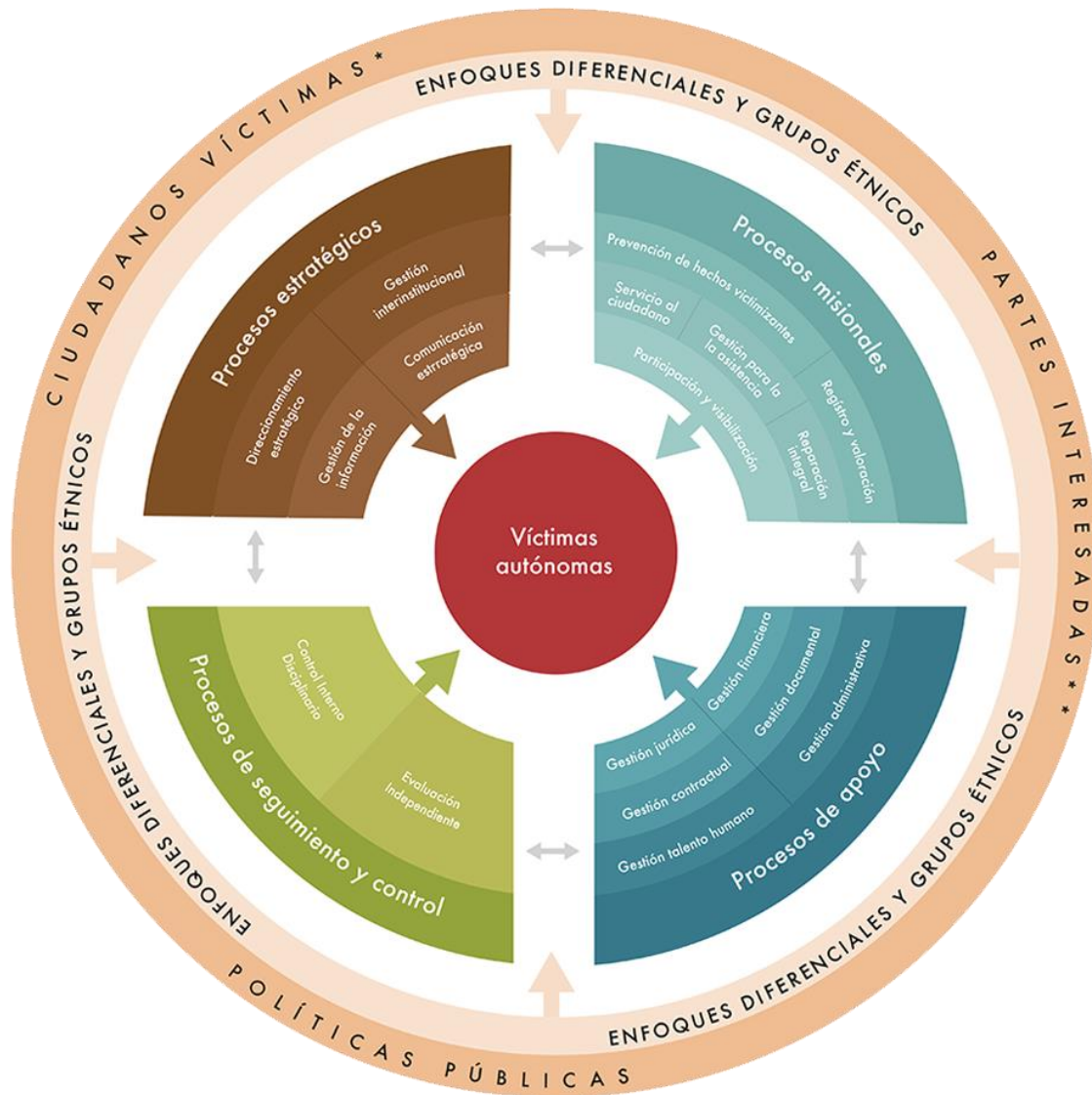


Ilustración 5: El mapa de procesos ayuda a visualizar todos los procesos, procedimientos y actores claves, además, permite identificar la línea operativa de la entidad. Fuente: (unidad víctimas, 2021)

3.2.1. Mapa de procesos

Incluye los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto social o razón de ser de la entidad.

3.2.1.1. Prevención de hechos victimizantes. Apoyar a las entidades territoriales, para el fortalecimiento de su capacidad de respuesta institucional; a través de la identificación y verificación de riesgos de violaciones a derechos en el marco del conflicto armado e infracciones al derecho internacional humanitario, coordinación interinstitucional en espacios de prevención y acciones de asistencia y atención humanitaria en la inmediatez; mitigando el impacto de la violencia sobre la población víctima, con inclusión del enfoque diferencial étnico en la fase de la Prevención Urgente

3.2.1.2. Direccionamiento estratégico. Definir los lineamientos generales y la planeación estratégica para la implementación de la política de atención, asistencia y reparación Integral a las Víctimas mediante la estructura de operación, de presupuesto, procesos, procedimientos y esquemas de cooperación con entidades nacionales e internacionales; así como, el seguimiento al mejoramiento continuo de la gestión institucional con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión de la Unidad.

3.2.1.3. Evaluación independiente. Medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles de los procesos, utilizando las normas de auditoría generalmente aceptadas, seleccionando indicadores de desempeño e informes de gestión para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

3.2.1.4. Gestión documental. Gestionar y controlar los diferentes documentos recibidos y producidos por la entidad, con el fin de dar tratamiento, conservación y disposición final, conforme a la normativa vigente.

Tabla 2.

Diagnóstico de comunicación

Realidades		Datos	Causas		Tendencias	Líneas de acción
Positivas	Negativas		Profundas	Superficiales		
<p>Existe un proceso de comunicación consolidado soportado en un contexto estratégico de la organización con objetivos claros</p>		<p>El proceso de comunicación está soportado en la política de comunicaciones como documento oficial donde se condensa sus estrategias y objetivos.</p>	<p>La política de comunicaciones y el proceso estratégico de comunicación está socializado y es de conocimiento de la organización, además apropiado por sus integrantes que lo conocen y se empoderan.</p>	<p>Se realizan actividades en comunicaciones que se enmarcan en la divulgación de los procesos de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, se registran para crear contenidos comunicativos que den cuenta de la gestión de la entidad</p>	<p>El proceso continúa fortaleciéndose con la creación de nuevas estrategias y creación de nuevos contenidos para la divulgación de la misionalidad de la organización.</p>	<p>Construcción de nuevas agendas basadas en las necesidades de las víctimas</p>

	<p>El proceso de comunicación se basa solo en lo instrumental para lograr una divulgación de la información y el posicionamiento de la imagen institucional de la organización</p>	<p>Las víctimas no reconocen algunos de estos contenidos comunicativos</p>	<p>Es un modelo de comunicación tradicional para la divulgación de la información de interés de la población víctima</p>	<p>Se continúan desarrollando contenidos y se buscan nuevas formas de transmitir la información a las víctimas</p>	<p>Es un modelo de comunicación tradicional para la divulgación de la información de interés de la población víctima</p>	<p>Buscar nuevas formas de comunicar e identificar nuevos canales de comunicación con las víctimas</p>
	<p>No existe un proceso de comunicación participativo que involucre a las víctimas del conflicto</p>	<p>Se han realizado talleres que no involucran a las víctimas como actores principales de un proceso de comunicación</p>	<p>La organización no involucra a las víctimas del conflicto en sus procesos de comunicación.</p>	<p>No existe interés en involucrar a las víctimas del conflicto en el proceso de comunicación</p>	<p>Persiste la falta de relacionamiento entre la estrategia de comunicaciones actual y las necesidades comunicativas de las víctimas</p>	<p>Conocer las necesidades de las víctimas, cómo se comunican, cómo interactúan dentro de su territorio</p>

<p>Su equipo humano es idóneo y cuenta con la experiencia para llevar a cabo los procesos de comunicación</p>		<p>Cuentan con profesionales en diversas áreas de la comunicación y el periodismo</p>	<p>Se evidencia un proceso estructurado para la selección del talento humano para la organización</p>	<p>Las capacidades del equipo humano responden a las necesidades comunicativas de la organización</p>	<p>La elección de la persona tiene siempre como base la experiencia como fundamental para la conformación del equipo humano de la organización</p>	<p>Ampliar el equipo de comunicación con víctimas con profesionales en territorio dedicados a esta línea estratégica específica.</p>
	<p>Los canales de divulgación son modernos, pero no tienen en cuenta a la población víctimas del conflicto que no tiene dichos medios para informarse</p>	<p>Se han planteado algunas formas de comunicar a través de las mesas de participación que aún no es exitosa</p>	<p>No hay apertura a otras formas de divulgación de los temas de interés a las víctimas</p>	<p>Basar la divulgación en formas de comunicación tradicionales (boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, entre otros)</p>	<p>Se cree que los canales de comunicación deben seguir siendo la forma de llegar a las víctimas</p>	<p>Indagar en las nuevas formas de comunicación bajo una estrategia de inmersión con las comunidades de forma constructiva</p>

<p>Hay una estrategia de divulgación clara con producción de contenidos de comunicación canales de comunicación como medio de divulgación para la ciudadanía</p>		<p>La información se transmite en medios digitales (redes sociales y página web) y tiene espacios de televisión regional y de radio tradicional</p>	<p>Se abarcan los canales digitales, redes sociales, trabajo en free press en medios de comunicación tradicionales, existen convenios con medios de comunicación institucionales para la divulgación de los contenidos</p>	<p>Cuentan con equipos tecnológicos para la producción de los contenidos</p>	<p>La organización le apuesta a la divulgación de los contenidos a través de los canales virtuales</p>	<p>Analizar estrategias de multimedia para nuevos contenidos</p>
<p>Existen campañas de comunicación y divulgación de las diferentes temáticas de</p>		<p>Se trabaja en diferentes campañas de divulgación de acuerdo con un cronograma que tiene en cuenta</p>	<p>Los temas de divulgación están ligados a los enfoques diferenciales y de género de acuerdo con el proceso de reparación establecido en la política pública de víctimas</p>	<p>Las campañas se dirigen principalmente al público que tiene acceso a los canales virtuales</p>	<p>Continuar realizando las campañas de acuerdo con los grupos poblacionales y enfoques diferenciales</p>	<p>Explorar temas de interés para la comunidad con el fin de generar campañas con incidencia en la población.</p>

<p>interés para las víctimas</p>		<p>fechas conmemorativas</p>				
---	--	----------------------------------	--	--	--	--

Tabla 2: En esta matriz se evidencian las realidades encontradas en el proceso de comunicación con victimas Fuente:

Elaboración propia.

Observación: En la matriz se resaltan realidades negativas que originan el interés del estudio como la no existencia de un proceso de comunicación participativo que involucre a las víctimas del conflicto, ya que se basa solo en lo instrumental para lograr una divulgación de la información y el posicionamiento de la imagen institucional de la organización, los canales de divulgación son modernos, pero no tienen en cuenta a la población víctima del conflicto que no tiene dichos medios para informarse.

3.3. Descripción del problema

Las víctimas del conflicto armado en Colombia son el eje central y razón de ser de la Unidad para las Víctimas, su misión, visión y enfoque estratégico tiene su mirada puesta en las necesidades de esta población para garantizar sus derechos fundamentales que, con ocasión de la violencia, se vieron afectados. Existen en el Portal de aplicaciones llamado Vivanto más de 9 millones de víctimas incluidas en el Registro Único, aproximadamente 7 millones son sujetos de atención, es decir que, efectivamente, acceden a los beneficios que la Ley les otorga y que cumplen con los requisitos establecidos por la misma; y así poder llegar a través de un proceso de comunicación, a casi el 20% de la población colombiana convirtiéndose en un reto para la entidad consolidar una estrategia que llene las expectativas institucionales, pero, sobre todo, las necesidades de su público objetivo. (Víctimas, Red Nacional de Información - RNI, 2021).

Según (Massoni, Modelo de Comunicación Estratégica, 2007) “Si bien es cierto que la distribución y la circulación de los datos es una parte importante de la comunicación, es sólo una dimensión de ella. Aún la mejor estructura de distribución de informaciones no asegura que un mensaje sea entendido por el otro en los términos en que el emisor lo pretendió al establecer el contacto”, en el que contribuye a la definición del problema que nos lleva a reflexionar sobre los actores, modos, saberes, necesidades e intereses de quienes están involucrados en el proceso de comunicación.

Una de las principales necesidades desde la línea de acción de comunicación con víctimas de la Unidad para las Víctimas, es lograr establecer mecanismos de relacionamiento con la población y cómo la víctima puede involucrarse en dicho proceso, es decir, **¿Cómo lograr la inclusión, reconocimiento y participación de las víctimas del conflicto en los procesos de comunicación?** , se debe plantear otros interrogantes que darán a conocer los elementos que

permiten establecer una relación entre la entidad y las víctimas, las formas de comunicarse con ellas, las estrategias utilizadas, y su rol como víctimas en estos procesos.

El problema principal, se centra en que la Unidad para las Víctimas genera diferentes contenidos estratégicamente elaborados en formatos diversos a través de sus canales digitales, pero sin tener constancia de que la información sea receptada de manera efectiva por parte de las víctimas. El proceso de comunicación es solo instrumental que logra una divulgación de la información y el posicionamiento de la imagen institucional de la organización, pero las víctimas no reconocen algunos de estos contenidos comunicativos. No existe un proceso de comunicación participativo que involucre a las víctimas del conflicto armado en Colombia, ya que se han realizado talleres que no incluyen a las víctimas como actores principales de un proceso de comunicación. Los canales de divulgación son modernos y digitales como: (redes sociales, página web) y tiene espacios de televisión regional y de radio tradicional, pero no tienen en cuenta a la población vulnerable del conflicto la cual no tiene acceso a medios comunicativos y señal de telefonía celular para informarse porque viven en zonas rurales de difícil acceso. Aunque existen mesas de participación las cuales están conformadas por líderes víctimas quiénes son los encargados de velar por los derechos de estas y, además, comprometidas en comunicar e informar decisiones que se tomen en reuniones, no son suficientes porque no existen formas de comunicación bajo una estrategia de inmersión con las comunidades de forma constructiva.

4. Preguntas de reflexión

De acuerdo con la necesidad que se ha evidenciado, bajo un análisis pertinente y de diagnóstico sobre la línea de Comunicación con Víctimas de la Oficina de Comunicaciones de la Unidad para las víctimas, es necesario plantear diferentes interrogantes con el fin de poder establecer un camino que genere conclusiones y recomendaciones relacionadas con el problema planteado para que la entidad fortalezca este proceso, derivando las siguientes preguntas:

¿Cuáles han sido los principales mecanismos de comunicación con las víctimas del conflicto armado?; ¿Cuál es la relación de la entidad con las víctimas?; ¿Qué tipo de estrategia se ha utilizado para establecer un proceso comunicacional con las víctimas?; ¿Qué papel juegan las víctimas en el proceso de comunicación de la entidad? ¿Cómo contribuir al fortalecimiento del proceso de comunicación con víctimas y la Unidad? ¿Cómo lograr que los hallazgos encontrados en un estudio de caso sobre comunicación con víctimas puedan contribuir al mejoramiento de la relación entre las víctimas del conflicto y la institucionalidad?

Desde esta perspectiva, es importante conocer las diferentes líneas estratégicas de comunicación con las que cuenta la entidad, y así mismo, el rol de los actores involucrados en los procesos de comunicación que se han utilizado y que se utilizan actualmente.

Por otro lado, es importante dar respuesta a otras preguntas que tienen que ver con el pensamiento a futuro de cómo debe darse el proceso de comunicación con víctimas, teniendo en cuenta el contexto de la prórroga de la ley 1448 de 2011 por diez años más que originan las preguntas que se plantean a continuación: **¿Cómo ven la comunicación con las víctimas en los próximos 10 años de la vigencia de la ley?; ¿Cómo deberían participar las víctimas de los**

procesos de comunicación?; Los interrogantes se desarrollarán junto al equipo de la línea estratégica de comunicación con víctimas e intervendrán otros actores que juegan un papel significativo en el proceso. Sin duda alguna, las víctimas del conflicto serán los actores fundamentales para este análisis.

5. Objetivo general

Identificar y Analizar las estrategias de comunicación con las víctimas que ha implementado la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con el fin de que los hallazgos y las recomendaciones resultantes permitan fortalecer la relación y la confianza entre las víctimas y la Unidad.

5.1. Objetivos específicos.

1. Analizar las estrategias de acercamiento, relacionamiento y comunicación con las víctimas implementadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
2. Establecer el tipo de información, las percepciones y prácticas que tienen las víctimas sobre la oferta institucional de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
3. Identificar desde la perspectiva de las víctimas, las principales dificultades y retos que tiene la línea de comunicación que tiene la Oficina Asesora de Comunicaciones en sus estrategias de acercamiento, relación y generación de confianza con esta población.
4. Socializar con la Oficina Asesora de Comunicaciones los principales hallazgos y las más importantes recomendaciones emergentes del estudio de caso sobre la Línea de Comunicación con las víctimas.

6. Categorización

La problemática de interés para el estudio de caso fue desarrollado a través del análisis de la información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad para las Víctimas y también de las diferentes entrevistas, encuestas y observaciones de los actores relacionados con el objeto de estudio, con el fin de identificar la realidad actual y la importancia de la comunicación estratégica entre la entidad y las víctimas como eje principal, por lo que se sustrajeron las siguientes categorías que determinaron la comprensión correcta del estudio:

6.1. Política pública de comunicación:

Para Jorge Alberto Velásquez Betancur (Betancur, 2014) “las políticas públicas ponen de presente un cambio gradual en el modelo de democracia vigente, pues ante la pérdida de confianza de los ciudadanos en los partidos políticos y en su capacidad de representación de los intereses comunitarios”, son las organizaciones sociales y los ciudadanos por su propia voz, quienes asumen el papel de actores sociales para trabajar mancomunadamente con las autoridades en el diseño de soluciones compartidas a los problemas sociales, para contribuir al bienestar colectivo a partir de criterios como universalidad de las soluciones previstas, equidad en el tratamiento, transparencia en las decisiones sobre lo público y calidad de la participación ciudadana. De este modo, las políticas públicas permiten hablar concretamente del paso de la democracia representativa a la democracia participativa. “Las políticas públicas significan para el Estado un nuevo papel, un viraje en sus relaciones con la sociedad civil y el aliento de procesos de participación política y social ciertos, permanentes y coherentes. El Estado, así, se convierte en promotor de la interlocución, de la concertación de los intereses sociales y de la negociación

de pactos ciudadanos en los procesos de planificación y ejecución de los planes y programas de desarrollo”. La participación ciudadana adquiere con las políticas públicas una nueva expresión porque son un modelo eficaz, incluyente y deliberativo, que promueve el debate ciudadano sobre los problemas sociales e involucra a la comunidad en la definición de las soluciones como respuesta colectiva, al permitir que unos y otros se entiendan como parte de la solución.

Así mismo, para Jorge Alberto Velásquez Betancur (Betancur, 2014) “Las políticas públicas son legitimadas por los grupos y por las comunidades en un proceso deliberativo de amplia participación social y son validadas por las corporaciones públicas de elección popular, lo que les otorga mayor confiabilidad”. La participación social es elemento central de las políticas públicas contemporáneas y es, además, la base de su eficacia y de su eficiencia. No se entiende una política pública sin participación directa de la comunidad. Las políticas públicas desarrollan de manera explícita el concepto de participación, que es básico dentro de la actual concepción del Estado social de derecho. Los efectos de las políticas públicas en la acción gubernamental son notorios: antes, el referente principal de las políticas y su actor principal era el Estado (el Gobierno en su representación). Ahora se reconoce una multiplicidad de actores, que cobran protagonismo y que deben ser tenidos en cuenta en todos los procesos sociales, lo cual significa un paso trascendental en la democratización de las decisiones sobre lo público y en la desconcentración de las funciones gubernamentales.

Sarmiento Anzola (Anzola, 2009) considera que “La política pública es el conjunto coherente de principios, objetivos, estrategias y planes de acción. Generalmente las políticas públicas quedan como un enunciado general y no están acompañadas de planes de acción y es un problema grande”. Porque queda un enunciado filosófico y estratégico, pero sin dientes, sin forma de concretarse, por eso es importante que las políticas estén acompañadas de sus planes de

acción, que identifican, comprenden y abordan las problemáticas de una sociedad, problemáticas que pueden ser de carácter económico, político, social, cultural o ambiental o realidad de una población o comunidad específica, con el fin de darle solución o mejorar las condiciones de vida, a partir de la acción colectiva.

La apuesta estratégica de la política de comunicación para la inclusión es el fomento a la creación de contenidos propios de los colombianos, en todos los medios, pertinentes para contribuir a la superación de la exclusión y para evidenciar nuestra diversidad cultural como una gran riqueza. la política de comunicación hace énfasis en la necesidad de apoyar y fortalecer los procesos de producción de contenidos culturales y a los productores mismos, entendiendo a los productores como personas que crean en diferentes formatos y para diversos medios de comunicación: libretistas, diseñadores de proyectos, gerentes, directores, animadores, escritores, locutores (Ministerio de la Cultura, 2020)

6.2 Comunicación Estratégica:

Se observa una concepción aún instrumental de la comunicación, desde ese punto de partida se presenta un primer cisma frente a las categorías de análisis aprehendidas en este estudio, en tanto este se enmarca en el cambio del paradigma propuesto por Rafael Alberto Pérez (Pérez, 2011) que desliga del concepto de estrategia la visión de lucha en los que una parte gana y la otra necesariamente pierde, sino que propende por una acepción relacional articulada por la comunicación en una dinámica más dialogante, tendiente a la búsqueda de acuerdos, que instrumental.

La comunicación estratégica es integradora porque permite abarcar la comunicación interna, la interinstitucional y la externa, definiendo en cada caso cuál es la problemática

prioritaria, encaminando a la Oficina asesora de Comunicaciones de la Unidad para las Víctimas, acerca de cuál es la transformación cognitiva que es deseable poner en marcha en el marco de los objetivos institucionales y atendiendo muy especialmente a los contextos. Tiene una particularidad, y es que este modelo se concentra en facilitar las transformaciones a partir de una mirada respetuosa de la diversidad. Ofrece ventajas sobre otros modelos de gestión organizacional porque trabaja en evitar:

- La dispersión de las capacidades institucionales.
- La falta de relación entre los objetivos y las acciones institucionales con los actores víctimas del conflicto.
- La falta de participación coordinada de los actores institucionales.

El modelo:

- Provee una planificación por objetivos de conocimiento a lograr con los distintos actores, que resulta a la vez: previsor, racional, flexible y promotora de cambios a corto, mediano y largo plazo. Promueve permanentemente las innovaciones posibles en el ámbito de la empresa u organización con el consiguiente impacto y consolidación de la imagen corporativa.
- No opera sólo en la coyuntura.
- Especifica metas de producto que dan cuenta de la gestión de la innovación en los distintos niveles: acciones, programas, proyectos y áreas estratégicas de la empresa u organización según sea su tamaño.
- Permite la autoevaluación.
- Se puede comprobar que en muchas organizaciones se menciona a la comunicación como componente estratégico pero que, sin embargo, en el área de comunicación no se trabaja

estratégicamente. Siendo el centro de la cuestión. Comenzar a trabajar desde la perspectiva estratégica implica normalmente algunos movimientos en las formas habituales de pensar y hacer comunicación. Que sea necesario reflexionar a la comunicación desde nuevos paradigmas y esto implica abordarla como un fenómeno complejo y fluido. (Massoni, Modelo de Comunicación Estratégica, 2007).

Sandra Massoni (Massoni, Modelo de Comunicación Estratégica, 2007) asegura que la comunicación estratégica, se ocupa del cambio social conversacional desde los nuevos paradigmas de la ciencia (complejidad e interdisciplinariedad), que rebasa a las teorías y metodologías de la comunicación clásicas y propone abordar la multidimensionalidad de lo comunicacional como encuentro de la diversidad. Es un fenómeno complejo, situacional y fluido y se ocupa de las transformaciones socioculturales en tanto ofrece herramientas y metodologías para propiciar reconfiguraciones en las modalidades del vínculo intersubjetivo situado.

En ese sentido, Massoni (Massoni, Modelo de Comunicación Estratégica, 2007) Toma como ejemplo su aplicación en los planes urbanos, pero se aplica, claro está, a cualquier situación de comunicación. Cada teoría opera distintas dimensiones del fenómeno comunicacional y al hacerlo, le imprime su racionalidad, su proyecto. Es posible interpelar situaciones de comunicación para rastrear estas marcas de racionalidad, que son índices de la concepción teórica que está organizando, articulando la matriz del encuentro.

6.3. Comunicación para el cambio social:

Una de las premisas principales de Alfonso Gumucio (Gumucio, 2011) es que “las causas del subdesarrollo son estructurales, tienen que ver con la tenencia de la tierra, con la falta de libertades colectivas, con la opresión de las culturas indígenas, con la injusticia social y otros temas políticos y sociales, y no solamente con la carencia de información y conocimiento. Estos modelos promueven cambios sociales colectivos antes que individuales, y acciones de comunicación desde las comunidades y no para las comunidades. La participación de los actores involucrados es esencial en las propuestas de comunicación para el desarrollo, alternativa y participativa, que son las expresiones más reconocidas de la comunicación para el cambio social”. La participación de las víctimas del conflicto armado en la comunicación para el cambio social promueve los procesos, no los instrumentos, es decir, el uso de la tecnología debe dimensionarse de acuerdo con las necesidades de cada proceso comunicacional.

También Gumucio (Gumucio, 2011) plantea que “de la comunicación para el desarrollo, la comunicación para el cambio social ha heredado la preocupación por la cultura y por las tradiciones comunitarias, el respeto hacia el conocimiento local, el diálogo horizontal entre los expertos del desarrollo y los sujetos del desarrollo y sobre todo una perspectiva de proceso de largo plazo” es decir, mientras que la comunicación para el desarrollo se convirtió en un modelo institucional y hasta cierto modo vertical, aplicable y replicable la comunicación para el cambio no pretende definir anticipadamente ni los medios, ni los mensajes, ni las técnicas, porque considera que es del proceso mismo, inserto en el universo comunitario, del que deben surgir las propuestas de acción.

6.4. Comunicación asertiva:

Para Alejandra Corrales Pérez, Nayely K. Quijano León y Elías Alfonso Góngora Coronado (Alejandra Corrales Pérez, 2017), “la comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y pre-verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad”. La expresión correcta de dar información a la víctima desde la entidad pública es fundamental para el buen desarrollo y participación colectiva.

6.5. Necesidades y capacidades:

Martín J. Urquijo Angarita (Angarita, 2014) sugiere desde sus planteamientos, que “las capacidades son usadas para evaluar varios aspectos del bienestar individual, los grupos y la sociedad, tales como la desigualdad, la pobreza, la ausencia de desarrollo, la calidad de vida. Asimismo, puede ser usado como una herramienta para diseñar y evaluar políticas públicas de organizaciones gubernamentales o no-gubernamentales”. En este sentido, la teoría de las capacidades no es una teoría que explique la pobreza, la desigualdad o el bienestar, lo que sí ofrece es una herramienta o un marco normativo, y a su vez crítico, en el cual conceptualizar y evaluar estos problemas sociales para dar solución de forma clara.

Entonces, Urquijo Angarita (Angarita, 2014) “toma el concepto de capacidades, para evaluar la desigualdad en el interior de una sociedad, por ejemplo, se logra desarrollar demandas sociales, económicas y políticas para una sociedad que asume como ideales la libertad y la igualdad para sus miembros. No se pregunta por el grado de satisfacción de las personas o por la

cantidad de recursos con que cuentan para llevar un tipo de vida u otra, sino por lo que estas personas son capaces de hacer o ser realmente". Este es un giro significativo para pensar la sociedad, porque establece diferencias relevantes sobre las distintas demandas que deben emprender las instituciones en el interior de la sociedad para mejorar la calidad de vida de sus miembros. Pues ya no se indaga por las necesidades básicas, los bienes primarios o los recursos con que cuenta un individuo, sino por sus capacidades que le permiten llegar a hacer o ser. En últimas, se indaga por la libertad con la que cuenta una persona para alcanzar aquello que valora.

La teoría de las capacidades propuesta por (Sen, 1992), no cae en el fetiche de los funcionamientos, se admite la importancia de los funcionamientos, pero se reconoce que según cada persona y los diferentes contextos en los que las personas se desarrollan, algunos funcionamientos adquieren mayor criterio de valoración que otros. Ahora bien, el conjunto de funcionamientos refleja la capacidad con que cuenta una persona para alcanzar aquello que valora. Los funcionamientos se pueden clasificar en simples y complejos. Los funcionamientos simples son aquellas funciones más elementales, como estar bien alimentado, tener buena salud, no padecer enfermedades evitables ni sufrir mortalidad prematura, entre otros. Los funcionamientos complejos se representan por funciones de mayor complejidad, como ser feliz, tener dignidad y ser capaz de participar en la vida de la comunidad. Allí se plantea entonces la importancia que recomponer la calidad de vida de las comunidades afectadas por el conflicto y la recuperación del tejido social respetando su dignidad, sus necesidades hoy latentes y el desarrollo de su cotidianidad enmarcada en la garantía de derechos y la no repetición de los hechos en el marco del conflicto.

7. Metodología

Para efectos del estudio de caso se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos metodológicos:

7.1. Enfoque:

El presente estudio de caso es de tipo cualitativo ya que se pudieron desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos; es secuencial y probatorio, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas, también se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones

La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Sampieri H. , 2014)

Finalmente, las etapas con las que se comprendió fueron de manera analítica y de construcción en donde la primera implicaba detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales siendo útiles para los propósitos del caso de estudio, donde se extrajo y recopiló la información relevante con un enfoque metodológico cualitativo de tipo exploratorio y corte transversal que aportó para encontrar lo requerido. Con la segunda se consolidó lo más importante para dar relevancia a la investigación de manera selectiva, confiable, y con autores previamente interesados en el tema de estudio.

7.2. Alcance:

El presente estudio de caso plantea un alcance de tipo exploratorio donde se identifican las percepciones de las víctimas del conflicto armado en Colombia acerca de los procesos de comunicaciones de la entidad con las víctimas, los estudios exploratorios tienen como objetivo examinar un problema poco abordado, sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables, precisa y genera hipótesis donde se aclaran conceptos, se obtienen censo de problemas, establecen preferencias para posteriores investigaciones, su metodología contempla estudio de la documentación y contactos directos. (Cauas, 2018)

7.3. Diseño:

El presente estudio de caso es de corte transversal dado que pretende analizar las percepciones de las víctimas del conflicto armado en Colombia sobre los procesos de comunicación con la entidad, se recolectan datos en un solo momento, es decir, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Sampieri D. R., 2010).

7.4. Muestra:

Las personas que participaron en el estudio de caso fueron determinadas por el tipo de muestreo de manera aleatoria, no probabilístico, o dirigida que es una forma para seleccionar participantes por uno o varios propósitos pues no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del

proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación con muestra simple por conveniencia (Sampieri D. R., 2010), dónde se escogieron 446 víctimas del conflicto armado de diferentes géneros y edades, las mismas pertenecen a zonas rurales y urbanas afectadas por el conflicto y oscilan entre los 18 y 69 años de edad. Como investigadores aprovechamos la oportunidad y el apoyo de la Oficina Asesora de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas, quienes nos permitieron sugerir preguntas para nuestro estudio de caso en la encuesta del segundo semestre que realiza la entidad a través del grupo de Servicio al Ciudadano con su equipo del canal telefónico.

7.4.1. Inclusión:

- Víctimas del conflicto armado en Colombia y directivos de la oficina asesora de comunicaciones de la Unidad para las víctimas.

7.4.2. Exclusión:

- Víctimas menores de 18 años.

7.5. Técnicas e Instrumentos de Información

Para la ejecución del estudio de caso se utilizaron cinco técnicas para la recolección de información: revisión documental, observación, grupo de discusión, cuestionario y entrevista-participación activa; las cuales se aplicaron a víctimas del conflicto armado y directivos de la Unidad para las Víctimas.

7.5.1. Revisión documental:

Jugó un papel esencial en el estudio de caso, pues nos ayudó a entender los acontecimientos históricos, espaciales y temporales que rodean una investigación. Un

investigador puede usar esta técnica para irse familiarizando con la problemática que estudia y detectar posibles escenarios y estrategias. (Moreno, 2006)

7.5.2. La Observación:

El estudio se llevó a cabo con las víctimas del conflicto, en función de obtener información de manera directa con respecto a la problemática en estudio, y de esta manera poder obtener la información necesaria y posteriormente registrarla, analizarla e interpretarla. Este método de recolección de datos consistió en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. (Sampieri D. R., 2010).

7.5.3. Grupo de discusión.

Se dialogó, debatió, y consensuó sobre el tema planteado de manera general y particular basado en investigaciones. Estas personas están coordinadas por un moderador y se llega a unas conclusiones finales en el marco de las asambleas de las mesas de participación, estas son los espacios temáticos de participación efectiva de las víctimas, destinados para la discusión, interlocución, retroalimentación, capacitación y seguimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1448 del 2011.

Las mesas de participación de víctimas están conformadas por las organizaciones de víctimas (OV) y las organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas (ODV), de los niveles municipales, departamentales y nacional. Allí, las víctimas pueden incidir en la elaboración de planes de acción territorial (PAT) para la atención y reparación integral de las víctimas.

Estas mesas funcionan según el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado, adoptado el 10 de mayo de 2013, que contiene el conjunto de reglas con base en las cuales la participación se lleva a cabo.

Las mesas de participación están diseñadas para ser lo más incluyentes posibles. A finales de 2013, en un ejercicio democrático sin precedentes en el país, las propias víctimas eligieron a sus representantes en la Mesa Nacional de Participación, teniendo en cuenta los diversos hechos victimizantes y enfoques diferenciales. El GD se complementó con otras técnicas, como, por ejemplo, con entrevistas exploratorias y observación. (Bravo, 2007)

7.5.4. Cuestionario:

Se desarrolló un cuestionario estructurado tipo encuesta a los grupos de acuerdo con la muestra seleccionada, donde participaron 446 víctimas del conflicto armado quienes hicieron parte de la población determinada, la cual comprendió grupos de familias en donde se aplicó un instrumento semiestructurado, para dar amplitud a las opiniones, pensamientos y experiencias del grupo de estudio. El cuestionario consistió en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo. (Sampieri D. R., 2010).

La finalidad del cuestionario fue obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabajó, sobre las variables objeto de la investigación o evaluación, se consideró el uso de esta técnica, donde el evaluador y el investigador tuvieron que considerar dos caminos metodológicos generales: estar plenamente convencido de que las preguntas se pudieran formular con la claridad suficiente para que funcionen en la interacción

personal que supone el cuestionario y dar todos los pasos posibles para maximizar la probabilidad de que el sujeto conteste y devuelva las preguntas. (Laura Díaz-Bravo, 2013).

7.5.5. Población:

446 víctimas del conflicto armado en Colombia cuyas edades oscilan entre 18 y 80 años, quienes se encuentran ubicados en zonas rural y urbana del país, sectores en donde habitan personas de bajos recursos y quienes en su mayoría no poseen comunicación directa con la entidad, igualmente fueron realizadas cinco entrevistas a integrantes de la mesa nacional de participación efectiva de víctimas quienes representan a las víctimas en todo el país.

En este estudio de caso conocimos historias como la de Ludirleña Pérez esta lideresa social y defensora de derechos que nació en Granada Meta hace 35 años y ha vivido en carne propia la violencia del conflicto armado de este país, ha tenido el poder y la valentía de transformar ese dolor en educación para el empoderamiento de las personas víctimas y sobrevivientes de agresión sexual.

Cuando tenía 16 años hombres de las Farc abusaron de ella y a la obligaron a desplazarse con su familia hacia Fusagasugá en Cundinamarca y dos años más tarde, quienes la ultrajaron hasta dejarla casi moribunda fueron los paramilitares del bloque centauros.

Las cicatrices que dejaron en su cuerpo hicieron que Ludirleña venciera la tragedia y convirtiera su experiencia de vida en un ejemplo de superación... “Ella nos enseñó a quienes hemos padecido del abuso sexual a romper el silencio, a denunciar y crecer, porque nosotras no buscamos lo que nos pasó, solo somos víctimas de esa violencia”, dice Patricia Velásquez beneficiaria de la Fundación “Gestionando Paz que dirige Ludirleña en La dorada Caldas

En esa pedagogía de la superación, las personas también reciben ayuda psicológica y jurídica, al tiempo que desarrollan programas productivos como un taller de modistería

“costureras de paz”, un restaurante de mujeres víctimas del desplazamiento y un proyecto bobino de carne y leche en la Magdalena medio.

Ludirlena, que lleva su pedagogía de la resiliencia por universidades, colegios y foros de paz y superación, afirma que Colombia tiene hoy más de 32.000 víctimas de delitos contra la libertad y la integridad sexual, una cifra de la que ninguna nación civilizada y respetuosa de los derechos humanos puede tolerar. (Caracol Tv)

Al igual que Ludirlena, hablamos con Laura Borrero, una joven víctima del conflicto quien salió desplazada desde el Caquetá donde fue asesinado su abuelo cuando ella tenía catorce años, esta joven quien reside y representa al departamento del Atlántico, hace parte de la Mesa Nacional de participación efectiva de víctimas y asume un papel de representante de los jóvenes y de la mesa de comunicaciones de la organización.

7.5.6. Entrevista:

Es una de las técnicas más utilizadas en la investigación, mediante ésta, una persona (entrevistador), solicita información a un entrevistado, es considerado uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, se puede definir como “el arte de estudiar y captar información” esta habilidad requiere de capacitación pues no cualquier persona puede ser un buen entrevistador (Galindo., 1990). Se efectuaron 5 entrevistas personales incluyendo a líderes de mesas de participación y administrativos de la Oficina asesora de Comunicaciones.

Tabla 3.

Metodología de investigación.

Objetivo	Técnicas	Instrumentos	A Quiénes
Identificar y analizar las estrategias de acercamiento, relacionamiento y comunicación con las víctimas implementadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.	Revisión documental Entrevistas Observación Grupo de Discusión	Revisión bibliográfica con referencias institucionales y académicas. Registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables. Guía de entrevistas. Matriz de coherencia Encuentros mesas de participación	Documentos sistema integrado de gestión, política de comunicaciones, Ley 1448 de 2011 o Ley de víctimas, decretos fuerza de Ley 4633,4634,4635 de 2011 - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones. - Líder línea de comunicación con víctimas. - Fredy Arengas Romero y Santiago Santacoloma Salgado colaboradores de la Unidad para las Víctimas (Estudiantes

			de especialización en Comunicación Estratégica para las Organizaciones).
Establecer el tipo de información, las percepciones y prácticas que tienen las víctimas sobre la oferta institucional de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a través de la consulta a las mesas de participación efectiva de las víctimas.	<p>Encuesta semestral de comunicaciones</p> <p>Entrevista Semiestructurada</p>	<p>Cuestionario de ocho preguntas a través de llamada telefónica sobre su percepción en temas relacionados con comunicaciones de la entidad.</p> <p>Guía de preguntas formuladas de forma personal y vía telefónica a víctimas del conflicto.</p>	<p>446 víctimas del conflicto armado</p> <p>Cinco Víctimas del conflicto armado.</p>
Identificar desde la perspectiva de las víctimas, las principales dificultades y retos que tiene la línea de comunicación de la Oficina Asesora	<p>Entrevista Semiestructurada</p>	<p>Guía de la entrevista</p>	<p>Cinco Víctimas del conflicto armado.</p>

<p>de Comunicaciones en sus estrategias de acercamiento, relación y generación de confianza con esta población.</p>			
<p>Socializar con la Oficina Asesora de Comunicaciones los principales hallazgos y las más importantes recomendaciones emergentes del estudio de caso sobre la Línea de Comunicación con las víctimas.</p>	<p>Conversatorio</p>	<p>Presentación estudio de caso. Socialización de los hallazgos y recomendaciones. Informe del estudio de caso.</p>	<p>Administrativos de la oficina Asesora de Comunicaciones. Estudiantes de especialización en Comunicación Estratégica para las Organizaciones.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Criterios o condiciones del estudio de caso:

- Se determinaron las diferentes zonas de difícil acceso de las víctimas en el área rural para poder transmitir la información de manera eficaz.
- Se tuvo en cuenta que gran porcentaje de la comunidad víctima no saben leer, ni escribir por lo que su medio comunicativo es a través de un lenguaje verbal.
- Se identificaron los actores más participativos y en vanguardia con los medios actuales de comunicación.
- Se investigaron cuáles son las redes más utilizadas antes y después de la pandemia por el Covid 19.

8. Narración de Caso

Desarrollamos un estudio de caso sobre la **comunicación** de la Unidad para las Víctimas **con las víctimas del conflicto armado colombiano y sus falencias**, con una perspectiva teórica, real y experimental de inmersión en el conocimiento existente y disponible, que está directamente vinculado con el planteamiento del problema y su respectivo marco teórico. Una vez se identificó el caso se procedió a delimitar el estudio a través de los objetivos y preguntas investigativas con sus respectivas respuestas para sustentarlas teóricamente, exponiendo y analizando las teorías, conceptualizaciones, antecedentes o previas investigaciones; que ayudaron a prevenir errores, por medio de ello se identificaron las clases de estudios efectuadas, el tipo de participaciones, la recolección de datos examinando los lugares, los diseños utilizados que nos orientaron sobre lo que se deseó investigar y lo que no.

Dentro de los hallazgos que ayudaron a responder nuestros objetivos comprendimos que estos han sido:

8.1. Herramientas de comunicación: Primer paso hacia la estrategia

Concluimos que la **comunicación sigue siendo valiosa** y efectiva reflexionada de las respuestas de encuestas realizadas a más de 440 personas víctimas, pero aun así falta una mirada más multidimensional debido a que se necesita más presencialidad en lugares de difícil acceso y con la comunidad campesina, resaltamos las más importantes: El Facebook Live ha sido una herramienta donde el director de la Unidad para las víctimas se ha encargado de ejecutarlos y donde las **víctimas han podido realizar preguntas** o inquietudes acerca de sus procesos, se considera que es un medio efectivo ya que cumple con las expectativas de comunicación

directamente con el responsable de la entidad. El desarrollo del programa como el “pqr” es otro medio donde una orientadora es la encargada de hablar directamente con las víctimas con un lenguaje claro de tal forma que la información les llegue de manera efectiva. Consideramos también importante la existencia de un canal presencial ya que contiene 185 puntos de atención, con espacios dispuestos y coordinados por las alcaldías municipales, en articulación con las Direcciones Territoriales (DT) en la que la Unidad para las Víctimas hace presencia con profesionales de las DT, orientadores y documentadores con la participación de otras entidades que hacen parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) y la oferta local; además existen 32 centros Regionales que contienen una estrategia de articulación interinstitucional para atender, orientar, remitir, acompañar y realizar el seguimiento a las víctimas que requieran acceder a la oferta estatal como un espacio permanente que reúne la oferta institucional. Otra de las herramientas son las Jornadas de Atención ya que son espacios institucionales, eventos extramurales, temporales y con alcance definido de atención especializada, que creemos importante debido a que se registran, documentan las diferentes solicitudes realizadas por las víctimas del conflicto armado. El canal Telefónico y Virtual de la Unidad para las Víctimas pone a **disposición de la ciudadanía diferentes servicios que facilitan el acceso a la información**, optimizando tiempos y recursos, ya que se evitan gastos de desplazamiento y se puede obtener información clara, veraz y de forma inmediata, así mismo, estos servicios permiten una mayor cobertura a nivel nacional y en el exterior, garantizando una mayor accesibilidad a las consultas de la población. La auto consulta fácil también es un servicio por medio del cual el ciudadano que se comunica con las líneas telefónicas puede acceder a algunas consultas específicas de atención humanitaria y oferta sin esperar la atención de un funcionario de la Unidad, el chat web es una forma de comunicación

digital que consiste en la conversación simultánea entre dos personas conectadas a internet. Los mensajes escritos se publican instantáneamente en la pantalla del dispositivo y para acceder se debe ingresar a la página web www.unidadvictimas.gov.co donde se encuentra el link de chat.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm. Los mensajes de chat permite a los ciudadanos interactuar con una persona de la Unidad para las Víctimas encargada de brindar atención a través de un celular, sin importar su marca o modelo, utilizando la opción de mensajes de texto; no se necesita tener saldo o plan de datos; el objetivo es ofrecer una atención a las personas en el país que cuenten con celular, sin incurrir en ningún costo por los mensajes, la comunicación por este servicio se realiza enviando un mensaje de texto al código 87305, con posibilidad de remitir máximo ocho mensajes al día y con límite de 160 caracteres en cada mensaje, el horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm. El fax ayuda a recibir documentación de la ciudadanía, su objetivo es facilitar al ciudadano algunos trámites que requieran soportes sin necesidad de ir al punto de atención, para lo cual puede enviarlos marcando a las líneas de atención telefónica - opción 8. Los documentos que actualmente se reciben son los requeridos para trámites de algunas novedades de documento en el Registro Único de Víctimas, soportes de algunos trámites de asistencia humanitaria y algunos documentos solicitados para el proceso de indemnización administrativa; posterior al envío de los documentos, el ciudadano se comunica a través de las líneas telefónicas, video llamada o chat para confirmar la recepción efectiva de los mismos y poder dar continuidad al trámite solicitado, el horario que maneja es de lunes a viernes de 7:00 am a 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 5:00 pm.

El correo electrónico actualmente para la Unidad es un medio que permite recibir documentación de la ciudadanía con el fin de facilitarle a la víctima algunos trámites que

requieren soportes sin necesidad de ir al punto de atención, para lo cual puede enviarlos a través del correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co, estos documentos que actualmente se reciben son los requeridos en trámites de algunas novedades de documento en el Registro Único de Víctimas, soportes de algunos trámites de asistencia humanitaria y algunos solicitados para el proceso de indemnización administrativa. Posterior al envío de los documentos, analizamos que es importante que el ciudadano se comunique a través de las líneas telefónicas, video llamada o chat para confirmar la recepción efectiva de los mismos y poder dar continuidad al trámite solicitado. También existe una unidad en Línea como una estrategia que ofrece diferentes servicios de atención, es una herramienta que facilita el acceso a la información y trámites de la Unidad para las Víctimas, ingresando a través de la página web www.unidadvictimas.gov.co desde cualquier computador o celular con acceso a internet, en la que la víctima puede realizar consultas de manera gratuita y para acceder es necesario registrarse en la herramienta y responder unas preguntas de seguridad ya que las consultas son confidenciales y solo se puede acceder a la información del ciudadano que ingresa. Analizamos que uno de los más usados es el canal escrito dónde realizan peticiones presentadas a través de la página Web de la Unidad para las Víctimas (www.unidadvictimas.gov.co), en la opción servicio al ciudadano, opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por este canal, el ciudadano podrá formular su derecho de petición, las peticiones escritas que sean recibidas en físico en el nivel central o territorial deberán contar con un registro de recepción y ser digitalizadas y cargadas en el sistema de gestión documental dispuesto por la Entidad. (Unidad para las Víctimas , 2021)

8.1.2. Oficina Asesora de Comunicaciones “agencia de noticias” o estrategia de la comunicación.

La Oficina Asesora de Comunicaciones ha tenido nueve años de posicionamiento en donde ha garantizado que las víctimas sean entendidas como sujetos de la sociedad, ciudadanos que merecen participar en los medios de comunicación, pero al mismo tiempo escuchadas, atendidas y reparadas integralmente para la inclusión social, aunque también hemos evidenciado que han tenido **falencias en su desarrollo comunicacional**, es decir, a pesar de que existan diversos canales de interacción hay más concentración en las reuniones sincrónicas y asincrónicas y no de participación presencial, en donde la víctima pueda desarrollar su potencial y aportar a los procesos culturales, dinámicos, cognitivos entre otras; distinguimos el cumplimiento de ciertos compromisos pero el abandono de otros que son importantes para el desarrollo personal e interés de la víctima como lo es el medio de “tú a tú” con un mismo idioma y comunicación asertiva. Analizamos que, si existe una relación comprometida por parte de la oficina asesora de comunicaciones para liderar acciones del Estado y la sociedad con el fin de reconstruir el tejido social, la consolidación de la paz en la reconciliación del país, a través de procesos de calidad, excelencia e innovación que permiten un acercamiento con la víctima.

Conocimos además las estrategias establecidas para el proceso comunicacional con las víctimas del conflicto armado como lo es la “comunicación externa” donde no solo permite exponer la gestión y acciones de la Unidad para las víctimas al público externo dando a conocer los beneficios de la política, principalmente a través de medios masivos, sino que también promueven un lenguaje técnico clave periódicamente con una cobertura mediamente adecuada. Es de resaltar, que las mesas de participación son las encargadas de lograr que la estrategia potencialmente funcione, se vincula a las mismas víctimas quienes participan del proceso de

comunicación y reciben continuamente información para ser entregadas a las Direcciones Territoriales (DT), es decir hacen parte de los espacios que el estado ofrece a la población para garantizar la incidencia en las políticas que los afectan, son momentos institucionales de representación de la población afectada por el conflicto para la interlocución con el estado en todos los niveles territoriales (municipal, departamental, distrital y nacional), por lo tanto, su fin es la incidencia en la construcción, ejecución y control de las políticas públicas para las víctimas; Seguidamente, conocimos que las mesas de participación son espacios legales de representación de las víctimas y como tal, fundamentales del sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), no son asambleas de víctimas o de sus organizaciones; es decir a pesar de que los integrantes son postulados por Organizaciones de Víctimas que son elegidas y representantes de la totalidad de víctimas presentes en el municipio, el distrito, el departamento, o la Nación, están sustentadas en la Constitución Nacional como desarrollo de los principios de la democracia representativa y participativa, y la tutela especial a poblaciones vulnerables; por otra parte aprendimos que las mesas responden a la jurisprudencia que desarrolla el derecho a la participación de la población víctima del conflicto armado, se sostienen en los postulados de la Ley 1448, su Decreto reglamentario 4800 de 2011 hoy compilado en el Decreto 1084 de 2015, y en la Resolución 1668 de 2020 de la Unidad de Víctimas, que adopta el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas, así como en las demás normas y jurisprudencia complementaria. Las Mesas de participación, además, deben ser convocadas de manera tal que las víctimas puedan participar de la forma más amplia posible de ahí que el Protocolo haya determinado un mínimo de cuatro sesiones ordinarias al año, hasta un máximo de diez, facilitando a las personas acudir a estos espacios sin que se vean afectadas sus relaciones laborales, de generación de ingresos o sus obligaciones familiares. Además, aprendimos que los

alcaldes, gobernadores y entidades nacionales del SNARIV deben garantizar a las respectivas Mesas de Víctimas las debidas condiciones logísticas y técnicas para el desarrollo de sus funciones, estipulando que las secretarías técnicas (Personería en lo municipal y distrital, y la Defensoría del Pueblo en lo departamental y nacional) acompañen, asesoren y sirvan de garantes de la participación efectiva de las Mesas, los entes gubernamentales tienen la obligación de garantizar el transporte, alimentación, logística, espacio físico y gastos de viaje de, por lo menos estas cuatro sesiones de las Mesas y las preparatorias a los miembros del Comité Ejecutivo de cada mesa, también incluyen lo que en el Protocolo se denomina apoyo compensatorio, que es el reconocimiento de los días que aportan las víctimas del conflicto, al ejercicio democrático de participar en representación de las víctimas en las mesas. Analizamos que este apoyo -al igual que las sesiones-, es ocasional, no permanente y nunca debe relacionarse con un factor salarial o de honorarios, porque desvirtuaría la esencia de la participación y representación, y terminaría excluyendo al grueso de la población víctima, mencionamos que el monto compensatorio será reglamentado a nivel nacional por un acuerdo del SNARIV, y obligará a todas las entidades del sistema, mientras que en el nivel territorial serán adoptados por el respectivo alcalde o gobernador, e incluidos en los Planes de Acción Territorial (PAT).

Los apoyos a los integrantes de las mesas consistirán en: medios de transporte, gastos de viaje, estadía y alimentación y el apoyo logístico para el funcionamiento de las mesas. Finalmente, analizamos que la víctima juega un papel protagónico en la comunicación con la entidad, son actores trascendentales para la implementación de la Ley de Víctimas, por tal razón, tienen derecho a participar efectivamente en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública para su asistencia, atención y reparación. (Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas , 2021).

8.2. Una mirada del proceso de comunicación de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad, desde las víctimas del conflicto

Gracias a toda la información recolectada comprendimos las oportunidades y debilidades de forma analítica y textual de la oficina asesora de comunicaciones, pero también identificamos las principales dificultades en sus estrategias de acercamiento, relación y generación de confianza con la población estudiada y no porque no haya el interés por parte de la entidad sino porque a veces la comunidad “prefiere otros aspectos prioritarios como lo económico y no la participación” dicho por la jefe de la oficina de comunicaciones en la siguiente entrevista, Primeramente realizamos una entrevista a la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad para las Víctimas con el fin de conocer sus perspectivas acerca de los esfuerzos que realizan a diario y las respuestas que han tenido por parte de la población vulnerable, entonces, comprendimos qué tan significativo es conocer las dos versiones para dar las apropiadas conclusiones y recomendaciones, es decir, nosotros como estudiantes tomamos el papel de entrevistador y realizamos preguntas claves para poder obtener la información requerida y alcanzar lo propuesto de forma correcta, la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad para las víctimas llamada Martha Patricia Ávila nos brindó aspectos relevantes, en este caso una de las preguntas fue relacionada sobre las principales necesidades o problemáticas que consideraba que tuviera la oficina de comunicaciones frente a la comunicación con las víctima y ella nos respondió *“es el volumen de personas de víctimas que tenemos en el registro, entonces llegar a 9 millones de personas es una situación bien complicada porque eso nos implica generar varias estrategias para poder llegarles”* situación que observamos importante porque

aunque a pesar de que se están incluyendo y comunicándoles toda la información a la cantidad solicitante, es necesario implementar más herramientas para alcanzar el objetivo, afirmando en algunos casos que no es posible porque considera que *“las personas de pronto no les interesa la información de la unidad sino lo único que les interesa es el pago de su indemnización”* es decir, el interés de la mayoría de las víctimas se direcciona más al beneficio económico de manera pronta que al participativo con la institución y aunque la oficina esté implementando recursos con programas y capacitaciones, para la jefe del área de comunicaciones es frustrante porque la unidad no tiene la capacidad de pagar a esos nueve millones de personas y considera que es un tema más reputacional que de comunicación considerándolo como el problema principal que observa en la oficina. Seguidamente consultamos a la entrevistada sobre los canales que la oficina de comunicaciones brinda y si consideraba que eran idóneos, ella nos afirmó que *“sí estamos haciéndolo, estamos tratando de llegar, creo que hemos dado unos pasos y hemos buscado a través de las mesas de participación de víctimas que ellos se vinculen a los procesos de comunicación”* planteando que por medio de las mesas con sus líderes víctimas ofrecen información a la población abordada para lograr medianamente que la estrategia funcione vinculando a las mismas víctimas a participar ya que no existe la capacidad monetaria para indemnización de las víctimas y las zonas de difícil acceso en que se encuentran. También quisimos indagar si a través de la mesas de participación u otra organización las víctimas tienen iniciativas y si se encontraría un espacio desde la oficina comunicaciones para dar a conocer el trabajo que están desarrollando incluso utilizando los medios de la entidad y obtuvimos respuesta cómo *“Sí, nosotros hemos trabajado en varios proyectos con las víctimas, eventos que ellos han hecho...Facebook Live nosotros hacemos la promoción de sus Facebook Live”* caracterizándolo como un espacio fundamental que da a conocer las actividades que las mesas de participación

están realizando en diferentes temas o enfoques. Con dicha entrevista pudimos descifrar que sí existe falencias en la transmisión de mensajes a los nueve millones de personas registradas no solo por la gran cantidad sino por las zonas de difícil acceso en que se encuentra la mayoría de los afectados por el conflicto armado en Colombia, y la capacidad económica para crear nuevas herramientas que posibilite el proceso comunicativo, aunque tengan como idea estratégica la comunicación presencial, no han avanzado en el tema.

Por otra parte, realizamos de manera coordinada una encuesta de ocho preguntas a 446 víctimas del conflicto armado de vía telefónica y aleatoria con el fin de identificar información acerca del conocimiento de los canales de información que ofrece la entidad pública y cuáles son los más utilizados por las víctimas. **Esta encuesta contribuyó a dar respuesta a nuestro segundo objetivo** relacionado con la percepción de las víctimas del conflicto sobre la oferta institucional y contenidos de la Oficina Asesora de Comunicaciones. A continuación entregaremos un reporte grafico con los más importantes resultados de dicha encuesta:

Preguntas y respuestas de encuestas a 446 víctimas

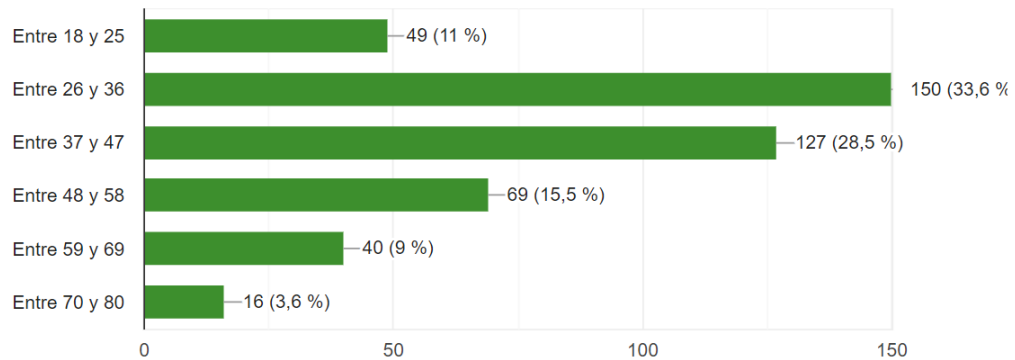
1. Edades de los encuestados.

Ilustración 6.

Respuestas 1.

Edad

446 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

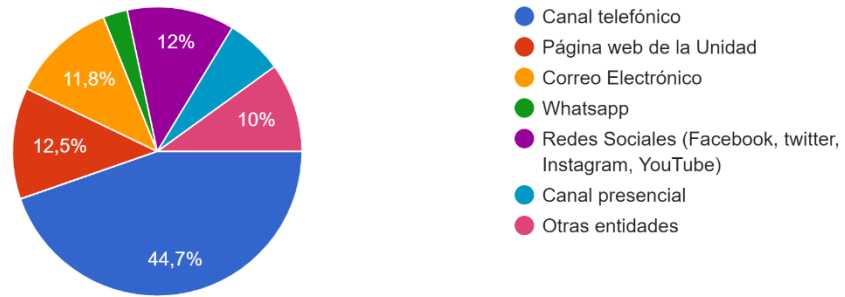
Interpretación: El 33,6% de los 446 encuestados tienen edades de 26 a 36 años lo que nos hace identificar que la mayoría son jóvenes que han vivenciado afectaciones por el conflicto. El 28,5% están entre las edades de 37 y 47 años. El 15,5% son personas que oscilan entre 48 y 58 años de edad. El 9% son adultos mayores entre 59 y 69 años y finalmente existen actores abordados que nos ofreció sus respuestas con un 3,6% y edades de 70 a 80 años.

2. ¿Cómo se entera de la información de la Unidad para las víctimas?

Ilustración 7.

Respuesta 2.

441 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

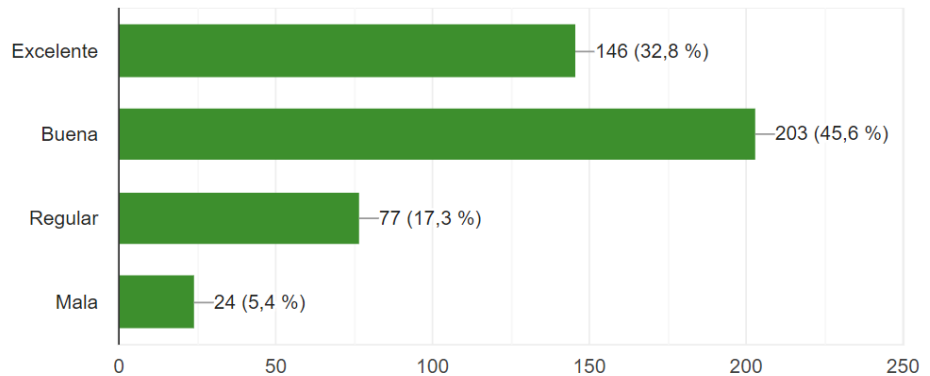
Interpretación: El 44,7% de los sujetos encuestados señala que el canal telefónico se considera un medio a través del cual reciben la información acerca de sus procesos por parte de la Unidad. La entidad consume mucho esfuerzo y energía para llegar a través de contenidos digitales, pero aun así existen víctimas que usan medios analógicos, teniendo en cuenta que las víctimas todos los días realizan un número importante de llamadas al call center para preguntar por sus casos, en ese sentido son las víctimas quienes llaman y mientras esperan a ser atendidos escuchan audios de oferta institucional. El 12,5% de las víctimas conocen la información a través de la página web de la Unidad. El 12% disponen de sus redes sociales como Facebook, twitter, Instagram y YouTube para adquirir la información. El 11,8% utilizan el correo electrónico como medio comunicativo con la institución. El canal presencial y otras entidades son las menos utilizadas para solicitar o recibir información necesaria por parte de la entidad.

3. ¿La información del canal telefónico es?

Ilustración 8.

Respuesta 3.

445 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

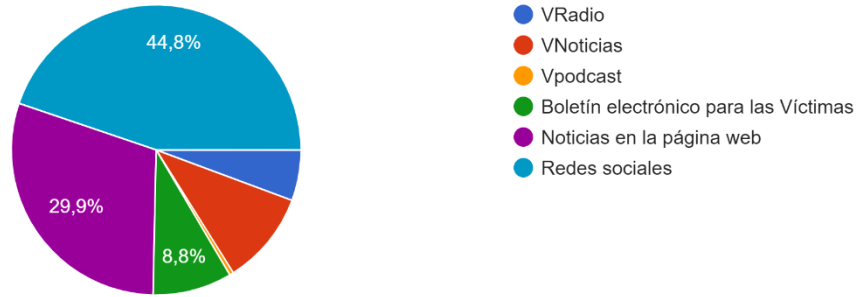
Interpretación: El 45,6% consideran que el medio telefónico es un canal bueno y más utilizado por las víctimas para adquirir información. El 32,8% opinan que es excelente por lo que se deduce que han tenido de manera pronta las respectivas respuestas a sus solicitudes. El 17,3% menciona que es un canal regular analizando que no lo consideran tan bueno como la “mayoría”. El 5,4% caracterizan al canal como malo y no apto para recibir la información solicitada.

4. De los siguientes productos de comunicación de la oficina asesora de comunicaciones que tiene la Unidad, ¿cuál conoce o consulta?

Ilustración 9.

Respuesta 4.

442 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

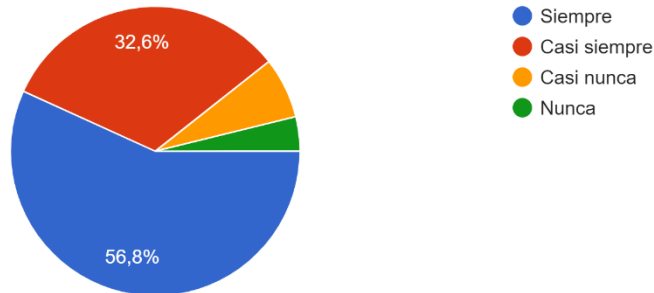
Interpretación: Las víctimas encuestadas confirman que el 44,8% reconocen a las redes sociales como producto de comunicación por lo que se puede identificar que se está convirtiendo en un canal efectivo para la entrega de la información elaborada por la oficina asesora de comunicaciones distinto al canal telefónico que es un canal de servicio al ciudadano de la Unidad. El 29,9% no conocen noticias a través de la página web de la Unidad por lo que se observa la concentración en la internet para poder investigar sus procesos. El 8,8% no lo hacen por el boletín electrónico que ofrece la institución. El restante de la población no ven a la radio y televisión como una opción para extraer la información.

5. ¿La información que le llega de la Unidad para las Víctimas es clara?

Ilustración 10.

Respuesta 5.

442 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

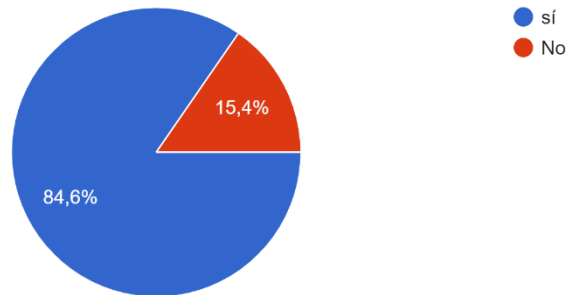
Interpretación: La mayoría de los actores con un 58,8% consideran que siempre les llega la información por lo que se evidencia que sí existen herramientas comunicativas pero que hasta ahora un poco más de la mitad de los 446 encuestados la obtienen de manera constante. El 32,6% de los encuestados considera que la información que reciben de la Unidad es “casi siempre” clara, lo que evidencia la necesidad de explorar nuevos canales de comunicación y contenidos. Finalmente “casi nunca” o “nunca” reciben la información con un dato del 10,6% falencia que suma interés a la realización del estudio.

6. ¿Está satisfecho con la información que suministra la Unidad a través de sus canales y medios de comunicación?

Ilustración 11.

Respuesta 6.

442 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

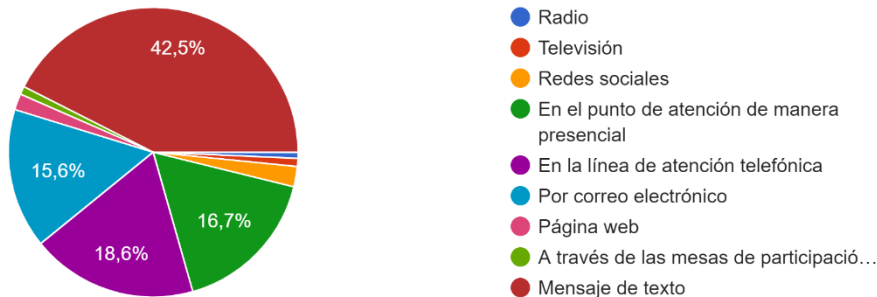
Interpretación: Según los resultados el 84,6% de las personas se encuentran satisfechos con la información que suministra la Unidad a través de los canales y medios comunicativos por lo que se puede analizar que existe un contenido claro cumpliendo con los requisitos de los solicitantes. El 15,4% de los encuestados no están de acuerdo y opinan que no se encuentran satisfechos con la información que ofrece la institución deduciendo que es posible por la falta o el manejo de un lenguaje claro con las víctimas en los diferentes medios de comunicación.

7. ¿Cuál cree que es la mejor forma para usted recibir información de la Unidad?

Ilustración 12.

Respuesta 7.

442 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

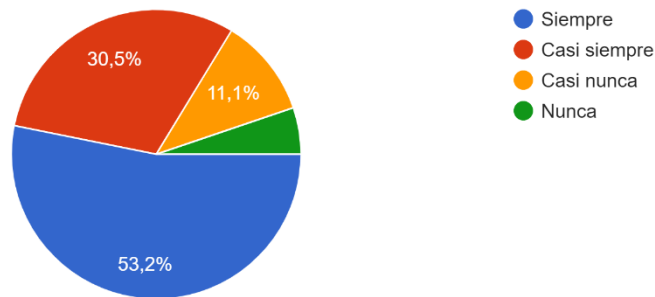
Interpretación: Aunque se presentaron diferentes canales de información y comunicación las víctimas consideraron que a través de los mensajes de texto están recibiendo de forma adecuada la información con un 42,5% por lo que se puede identificar que no importa el tipo de dispositivo electrónico que tengan o el sitio en que se encuentren, el mensaje llegará y ofrecerá el cumplimiento del objetivo. El 18,6% consideran que la línea de atención telefónica sería el segundo canal para recibir la información siempre y cuando la entidad se comunique con las víctimas y no tener que esperar en la línea mucho tiempo como actualmente ocurre. El 16,7% opinan que a través de la comunicación de los líderes de las mesas de participación obtienen la información deseada. El 15,6% están a la vanguardia en temas tecnológicos y utilizan el correo electrónico para adquirir información acerca de los avances de sus procesos.

8. ¿Cree que la Unidad para las Víctimas establece un relacionamiento con las víctimas del conflicto de forma clara?

Ilustración 13.

Respuesta 8.

442 respuestas



Fuente: Resultados con datos de encuesta realizada a través del canal telefónico

Interpretación: Más de la mitad de los encuestados con el 53,2% coinciden que siempre la entidad pública establece un relacionamiento con las víctimas del conflicto de forma clara, observando que sí existen personas motivadas y satisfechas con los procesos que la Unidad realiza. El 30,5% opinan que “casi siempre” la institución proporciona un relacionamiento con la víctima por lo que se identifica un inicio de investigación para extraer el por qué no realiza siempre, como debería ser. El 5,2% consideran que “casi nunca” o “nunca” establecen una relación con la Unidad para las Víctimas.

Con los resultados de la encuesta pudimos conocer que, aunque existan diferentes canales de comunicación el 44,7%.de las 446 personas encuestadas reciben la información que requieren a través del canal telefónico considerándolo el más importante o de posible acceso, la mayoría de los actores con un 58,8% siempre adquieren los datos de forma clara por parte de la entidad pero existen gran número de víctimas que no la reciben de manera eficaz y por ello poseen el desconocimiento en muchos procesos estratégicos de comunicación que la entidad desea que la víctima sea partícipe, el 84,6% de la población se encuentran de acuerdo con el contenido de la

información que la Unidad les comunica y aseguran que sería fundamental que los demás solicitantes la adquirieran de forma clara. Los mensajes de textos fue una de las respuestas más atractivas con un 42,5% resaltando que no tienen la necesidad de tener un dispositivo electrónico de alta gama con acceso a internet para adquirir la información o encontrarse en lugares urbanos en tiempos determinados.

8.3. Desafíos y retos de la Oficina de Comunicaciones desde la perspectiva de las víctimas del conflicto armado

La observación, encuesta y entrevista fueron herramientas que utilizamos para extraer la información necesaria de abordaje, con la última se indagó las necesidades brindadas por los líderes de la mesa de participación respondiendo preguntas completas y direccionadas a la importancia de la participación y comunicación de las víctimas con la entidad, una de los entrevistados fue la delegada ante la mesa nacional de participación efectiva de las víctimas **Ludirlena Pérez** quién nos manifestó su percepción y compartió su experiencia para fortalecer o generar estrategias acerca de los procesos de comunicación con las víctimas desde la Unidad. Nos expresó lo siguiente:

“Mi punto de vista como lideresa y defensora de derechos humanos, considero que la unidad de reparación integral para las víctimas, tiene un gran campo de acción en el área de comunicación, pero a su vez considero que no solamente basta con lanzar un proceso de comunicación sin tener en cuenta los análisis de contexto y las capacidades precisamente de la población víctima que según la sentencia C025 hace manifiesto de nuestros problemas desde las capacidades educativas y desde los contextos territoriales entendiéndose desde la ruralidad y las difíciles comunicaciones que hay porque no todos en nuestro país tiene acceso a un internet o tienen acceso incluso a un buen programa radial.

Con la respuesta de la líder **comprendimos que no solo la Oficina Asesora de Comunicaciones debe basarse en qué medios transmitir la información** porque ya existen los canales, sino en que dichos mensajes o datos lleguen a todas las víctimas en los contextos educativos y territoriales en que se encuentran, es decir, debe estar al tanto de los procesos y

acciones, para establecer las mejores relaciones con las personas teniendo un significado humano que vincule los valores de la entidad pública, con la forma en que se comunica a la comunidad víctima e incluyendo la voz de quiénes están en la construcción de paz con mecanismos de resiliencia.

8.3.1. Acercamiento a las víctimas a través del lenguaje: el camino que nos une

También investigamos las perspectivas sobre las dificultades del proceso de comunicación tanto de la Unidad con las víctimas y viceversa actualmente experimentadas, y obtuvimos esta respuesta:

“Primero tener un léxico incluyente, un léxico que no tenga tanto tecnicismo. Segundo, entender, que se hace necesario una metodología de comunicación, desde las organizaciones de base que están en los territorios”,

Opinión que nos dio como resultado la importancia de comprender lo académico de la comunidad comprendida y la transformación del lenguaje técnico que utiliza la entidad pública en un lenguaje claro, de fácil comprensión para el ciudadano por medio de pasos. Primero: determinando los temas o contenidos que se quieren informar e identificando los interlocutores; segundo: relacionando los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano, es decir, con la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto; tercero: convirtiendo en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública ofreciendo definiciones en términos de fácil comprensión para la víctima y por último: definiendo las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios para la interlocución, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración, con elementos claves como la redacción clara de las ideas centrales e información que sea relevante

para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras de fácil comprensión y coherencia lógica de manera textual, diseñando el uso de ayudas visuales que puedan facilitar la lectura del texto. Por otra parte, hallamos que la credibilidad de la Unidad aún con esfuerzos de mejoramiento continuo se está viendo afectada por nociones que la líder nos manifestó:

“las víctimas ya no creen igual en la unidad de reparación integral para las víctimas, y esto se ha dado por la poca capacidad de atención de la misma entidad, porque cuando llegan los programas, llegan sobre el tiempo, porque no le llega a la población como es, todas estas cosas, a la hora de la verdad es un reproceso y un desgaste”.

Del mismo modo consultamos si los canales han sido idóneos para llevar la información a las víctimas y obtuvimos lo siguiente:

Para mí los canales que está manejando la unidad de reparación integral para las víctimas, de comunicación se han quedado en el tiempo obsoletos y requieren un dinamismo real, porque, lo que se requeriría es que la unidad como cabeza principal del SNARIV, tuviera puntos de atención en todo el territorio colombiano y garantizara una real información a toda la población

8.3.2. Escuchar a las víctimas en su contexto territorial para responder a sus necesidades

Sin embargo, la entrevistada nos habla sobre la importancia de crear ofertas educativas brindadas por el SENA referentes a las solicitudes del campesino, es decir, momentos presenciales que instruya en temas como labrar la tierra o aprendizajes relacionados con su vida diaria de sustento con el fin de generar una participación activa de la víctima en pro del crecimiento de sus “riquezas” y satisfaciendo las necesidades para visionarlos como transformadores de realidades y gestores de paz. Mensaje que nos ayudó a detectar que las

víctimas están de acuerdo con ciertas herramientas de comunicaciones pero no con todos los procesos, ya que aún no existe un dinamismo de información y equidad al no tener puntos de atención en todo el territorio colombiano que imposibilita el conocimiento de la población campesina establecidas en zonas muy lejanas, considerando además, que la mejor manera de acercarse a los sujetos de abordaje es teniendo la capacidad de escucha y realizando mapeos para descubrir sus necesidades reales en todos los entornos, Además nos respondió la líder:

No hay articulación con las direcciones territoriales (DT) a la hora de brindar información a las mesas de participación como las ofertas institucionales que direcciona la Unidad, hacen caso omiso de la ley, no hay ese respeto porque , cuando no hay esa articulación, se rompe algo que es muy importante, que es la comunicación asertiva, entonces, eso es lo que está pasando en los territorios eso es lo que se ha solicitado en diferentes escenarios

Escenarios con solicitudes de los líderes de las mesas que concluimos no se han tenido en cuenta para mejorar esa articulación con las DT, por lo que se está perdiendo la base fundamental de los procesos de comunicación asertiva desde los puntos estratégicos, resaltando que los líderes son los que inciden en la política pública de víctimas para que se haga restablecimiento de derechos y se garantice la no repetición. Finalmente, se sustrajeron las recomendaciones o sugerencias de Ludirlena Pérez como líder y sobreviviente del conflicto armado hacia la entidad sobre el mejoramiento de la relación entre las víctimas y la institución, ella nos aclaró:

“Bueno, la primera sería manejar una comunicación asertiva, segundo, utilizar los canales radiales que hay en territorios que son muy importantes, tercero que quienes vean estos mensajes sea la población víctima del conflicto armado, que las víctimas, que esas más de 9 millones de víctimas del conflicto se sientan parte de un proceso y que en este proceso

de ser parte del mismo, quitemos del medio, que nuestro país que sigue viendo la categorización de las víctimas, llamémoslo como los estratos, estrato 1, estrato 2, el 3 y ya la degradación como nos ha tocado a hacha y machete, llamémoslo así”

Con lo expresado anteriormente, pudimos concluir que no existe una dinámica de comunicación entre los líderes y funcionarios de las Direcciones Territoriales (DT) con la importancia de articularse en cómo resolver las problemáticas con capacidad de conocimiento e identificación de necesidades y hacerlas saber a las víctimas con firmeza y claridad en muchos casos de manera presencial.

Otro de los entrevistados fue el líder de las víctimas, perteneciente a la Mesa Nacional De Participación Efectiva de las Víctimas ,Alberto Vidal, quién nos reveló su percepción y compartió su experiencia para fortalecer o generar estrategias acerca de los procesos de comunicación con las víctimas desde la Unidad, con quien abordamos una pregunta para comprender cómo ha visto el proceso de comunicación con las víctimas desde la unidad con la que nos dijo Alberto Vidal lo siguiente:

“Sin embargo, como el país es muy rural en algunas partes, se ha quedado corto, buscar otra vez a ellas que permitan llegar a ese campesinado colombiano víctima, que vive en zonas de difícil acceso, pero además de ser difícil acceso, que no están conectadas aun con los temas digitales del país”.

Observamos que existe mucha población en las zonas rurales del país por lo que el nuestros entrevistados, Alberto Vidal y Ludirlena Pérez, concuerdan en la percepción de que una de las principales problemáticas para que exista una deficiencia en la interacción o acceso a la información es porque algunas víctimas están lejanas a los puntos de atención y tampoco poseen dispositivos electrónicos, conexión a internet y conocimiento de temas digitales.

Seguidamente indagamos sobre las otras dificultades que se encontraban en el proceso de comunicación como mesa de participación con las víctimas desde la Oficina Asesora de Comunicaciones y el entrevistado Alberto Vidal afirmó que “es un lenguaje muy técnico y las víctimas campesinas, que es su mayoría viven en las áreas rurales y en los municipios más alejados de Colombia, no entienden ese lenguaje y lo que sugiere, es hacer de una manera más fácil y pedagógica la transmisión de la información frente a ese sentido”.

Reflexionamos nuevamente a través de la respuesta de Alberto Vidal que coincide con Ludirlena Pérez, sobre el uso del lenguaje, donde se evidencia que no hay un lenguaje claro sino a la hora de dar a conocer cualquier tipo de información a las la Unidad para las Víctimas, lo que dificulta el proceso de comunicación asertiva.

8.3.4. Mesas de participación como mediadores de la comunicación con las víctimas

Indagamos, además, sobre el papel que juega la mesa nacional, departamental y municipal de víctimas para establecer el proceso de comunicación y poder llegar a todos esos territorios y obtuvimos la presente respuesta de Alberto Vidal:

“Ser los interlocutores entre el gobierno nacional, departamental y municipal y las víctimas del conflicto armado, pues nuestro papel fundamental es hacer más entendible y de fácil acceso a las víctimas toda la oferta institucional que tiene el SNARIV y el compromiso que tienen las instituciones para la reparación integral”.

Identificamos que el principal papel que desarrollan los líderes de las mesas de participación con las víctimas, es la interpretación de toda la información que transmite la Unidad a través de los canales institucionales para que puedan acceder a las diferentes ofertas institucionales.

Nosotros como estudiantes para responder el objetivo número tres consultamos a Alberto si los canales son idóneos para poder hacer la labor de informar y llevar la oferta para los temas de interés, y el interrogado objetó:

“La sugerencia que hacemos desde las mesas es poder ampliarlos un poco más a emisoras comunitarias a las mismas organizaciones de víctimas, que ellas pueden llevarlo a otros sitios”.

Alberto nos resaltó que se deben ampliar los canales digitales, basarlas más a las emisoras comunicativas de la organización para que se pueda llevar a otros sitios de difícil acceso. Nosotros creímos necesario interrogar a Alberto acerca de cómo las víctimas pueden generar desde ellas mismas procesos de comunicación, el cómo pueden involucrar a las demás víctimas en ese proceso de comunicación pensando en sus necesidades; el entrevistado nos respondió:

“Lo proyectado desde ese comité de comunicaciones es que podamos tener, las 1132 mesas municipales las 32 mesas departamentales y la mesa nacional, un comité que sea enlazado a través desde la mesa nacional que pueda llegar a todos los territorios y a todos los municipios”.

Es decir, que el proceso de comunicación desde las mesas de participación no se debe quedar en un comité nacional, sino que se debe expandir a municipal, departamental y nacional con el fin de que la información fluya y no solamente en una sola vía es decir que la mesa transmita y brinde esos canales de información para que víctimas organizadas y no organizadas puedan también participar a través de esos canales; resaltamos que existen capacitaciones o guías para enseñar a las víctimas para integrarse a esos procesos. Nosotros como interrogadores finalizamos pidiendo recomendaciones a Alberto y reflexiones que le pueda realizar a la Unidad

para tener un mejor relacionamiento con la población abordada que no solo sea con la mesa nacional sino con todas en doble vía, y el consultado nos respondió:

“Fortalecer un poco más el tema de la oferta frente al tema televisivo creo que el televisor es muy masivo en nuestro pueblo colombiano, las radios comunitarias las radios populares.”

Por último, y de acuerdo con la información recolectada a través de las entrevistas anteriores, los medios masivos de comunicación como la radio y la televisión pueden ayudar a transmitir la información con un lenguaje práctico que sea entendible para toda la comunidad a través de el uso de una lenguaje claro, para llegar a las zonas rurales del país, conocer sus necesidades y establecer vínculos para concretar conversaciones horizontales y directas con la población.

8.3.5. Canales digitales o análogos: opciones de interacción con las víctimas

Una de las herramientas para poder investigar de manera eficaz fue a través de llamadas telefónica y una de las participantes fue Fidelina que de las cinco preguntas respondió dos, la primera fue el cómo ha visto el proceso de comunicación con las víctimas desde la Unidad y obtuvimos la siguiente respuesta:

“Bueno en realidad a nivel nacional nosotros cuando hacemos llamada si nos atienden, nos reciben la llamada, pero es poca la voluntad que se ve para ayudarnos a solucionar”

Fidelina nos brinda una nueva deducción y es que cuando sí existe una comunicación entre la entidad y la víctima no la ofrecen de manera asertiva, ni con el interés de ofrecer ayuda para solucionar inquietudes o solicitudes, y tampoco a través de las Direcciones Territoriales (DT), por lo que sienten abandonados por la falta de una comunicación estratégica.

Seguidamente le indagamos cuáles han sido las principales dificultades que se encuentran en la comunicación de víctimas y viceversa, Fidelinda con claridad nos respondió que:

“Las dificultades han sido que tenemos para hablar con ellos porque anteriormente era por no tener, la funcionaria que estaba no tenía mayor tiempo para atender y ahora con la cuestión de la pandemia las cosas empeoraron demasiado.”

Donde pudimos observar que con la pandemia a causa de la propagación del Covid 19 y los medios virtuales, la oficina no está en constante funcionamiento y por lo tanto es más difícil el contacto por llamadas telefónicas debido a la congestión que se genera con la cantidad de solicitantes, también resaltan que no les brindan confianza y tranquilidad las colaboradoras de la entidad a la hora de ofrecerles cualquier información.

Continuamos con una nueva entrevistada que nos proporcionó más respuestas a las preguntas brindadas y es la víctima perteneciente a la mesa nacional de participación efectiva llamada Laura Borrero a ella le consultamos inicialmente sobre las principales dificultades que encuentra en la comunicación con víctimas desde la entidad y respondió lo siguiente:

las principales dificultades y esto lo sabemos todos es que bueno yo siento que nos hemos quedado en informar, pero no sabemos si realmente si está información está llegando a quién queremos que llegue, y aunque la unidad nos brinda atención por sus canales digitales como Facebook, aunque creo que ya por el internet está contestando, muchas personas siempre están comentando y creo que es muy importante también tener una escucha activa con esas personas que siempre comentan.

Fidelina coincide con el análisis de la encuesta realizada a 446 víctimas quienes señalan que el medio telefónico es el más utilizado pero no el más idóneo a la hora de recibir

información porque existen herramientas como los mensajes de texto que pueden llegar a ser más eficaces.

8.3.6. Importancia de la participación de las mujeres en los procesos de comunicación con la Unidad para las Víctimas

Concluimos con la respuesta que una de las principales dificultades desde la entidad hacia las víctimas ha sido que ha faltado cercanía en ese proceso de comunicar, que se dirija más tú a tú, estar cerca de la persona y contar de verdad lo que esa persona quiere que cuenten o desea mostrar. Laura resalta además en su respuesta sobre la importancia de la participación de la mujer en los días especiales como la internacional dónde pueda exponer abiertamente sus experiencias y sobrevivencias del conflicto armado sin necesidad de responder tantas preguntas.

Continuamos con la siguiente interrogación idoneidad de los canales de comunicación para ofrecer la información a las víctimas del conflicto; Laura Borrero contestó:

Algunas personas no tienen acceso a redes sociales no tienen acceso a muchas cosas y a veces es la información que le pueden brindar a ellos en los municipios y las entidades territoriales no le están tomando la importancia que merece en socializar la información.

Resaltamos que muchas víctimas no tienen conocimiento de los medios digitales y por ello necesitan obtener la información de manera presencial con procesos lúdicos e incluyentes. Posteriormente se indagó la mejor forma para comunicarse con las víctimas desde las mesas de participación y Laura Borrero objetó:

Algunas personas no tienen acceso a redes sociales no tienen acceso a muchas cosas y a veces es la información que le pueden brindar a ellos en los municipios y las entidades territoriales no le están tomando la importancia que merece en socializar la información

Comprendimos de la entrevista con Laura Borrero la habilitación de una red social que la mesa de participación creó para que las personas que están en el grupo y puedan acceder, debatan algún tema en específico y haya una comunicación asertiva permanente con el protagonismo de las víctimas. Por ejemplo, la mesa de participación cuando hay eventos como el día de la mujer u otro importante busca mujeres rurales, creando paseos en vivos donde las víctimas son actores y cuentan desde su punto de vista, qué está mal y qué no, que hace falta, buscan siempre ser un espacio real y entregado a la gente en donde todos puedan visibilizar y contar a las demás personas que se está haciendo en pro del bienestar de la población abordada. Se continuó indagando cómo ha visto el proceso de comunicación con víctimas desde la Unidad y Laura nos respondió:

“Siento realmente que es mucha información y aunque está bien brindar la información de lo que a diario pasa a veces en las redes se pierde la información que realmente uno quiere leer por tanta información que se publica”

Analizamos cómo el exceso de información en los canales de comunicación no brinda rapidez a la hora de la búsqueda por parte de las víctimas; por ejemplo, no encuentran las ofertas por tantas publicaciones que se realizan en el día, aunque exista el respeto por las víctimas, no abordan a la comunicada con un protagonismo más allá de lo administrativo y todo el tema de los trámites como tal.

9. Lecciones aprendidas y recomendaciones

El proceso de investigación en este estudio de caso nos permitió conocer aspectos de la organización, del proceso de comunicación de la entidad con sus soportes normativos y el análisis de la línea estratégica de comunicación con víctimas, conocer sus objetivos y ver, así mismo, sus limitaciones, con el fin de indagar sobre nuevas formas estratégicas de comunicar. Aunque se presentaron diferentes dificultades para lograr establecer reuniones presenciales y virtuales debido a las dinámicas laborales de la organización, la coyuntura de la pandemia, la situación de orden público actual del país, pudimos lograr avanzar en la construcción del estudio a través de diversas técnicas de recolección de información que nos permitieron conocer detalles del estado actual de la línea de comunicación con víctimas de la oficina asesora de comunicaciones de la Unidad, la percepción de las víctimas y a partir de estos datos, identificar una serie de hallazgos que se convirtieron en recomendaciones que podría implementarse en la entidad.

Se identificó la importancia de que los actores de la organización estén involucrados con la línea estratégica de comunicación con víctimas poniendo en marcha un análisis de la situación real del proceso para iniciar la estrategia de la comunicación, incluso vista desde el mismo rol del comunicador. Según Jairo Ortiz Gonzales (Gonzales, 2010) “ El comunicador debe saber administrar estrategias de periodicidad de esos medios, estar preparado para combinarlos o reemplazarlos, y saber administrar las cargas de información en los flujos de comunicación, debe tener la capacidad de interpelar la dinámica social para operar crítica y valorativamente en su dimensión comunicativa’’, y es donde la participación del comunicador de la UNIMINUTO en las entrevistas presenciales con los actores víctimas y administrativos de la Unidad usaron

preguntas asertivas e influyentes que determinaron las falencias comunicativas de la oficina asesora de comunicaciones con la población estudiada.

Existió inmersión de la población estudiantil con las víctimas del conflicto armado generando aportes influyentes para la comunicación estratégica entre las víctimas y la entidad pública con el propósito de incentivar a nuevas investigaciones no solo en el área organizacional entendida según (Alix Belén Rivera, 2005) “como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización; o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos, con el fin de cumplir exitosamente los objetivos propuestos”; sino también en lo psicosocial de una realidad violenta para favorecer a una comunidad vulnerable de derechos humanos e incluirlos en los procesos participativos sin medir distancias mitigando impactos del pasado y mejorando las condiciones de calidad de vida con herramientas para producir y mantenerla como foco de motivación para no parar de investigar.

La investigación de datos a través del estudio de caso aportó interés en el crecimiento y éxito de la institución pública Unidad para las Víctimas orientada en cierta parte a la comunicación en todos los niveles para lograr un mejor desempeño y una mayor satisfacción en el empleo, permitiendo que los individuos comprendan mejor su trabajo, sintiéndose más comprometidos con lo que hacen y desde la Gerencia de la oficina ofrecer y apoyar en pos al logro individual y común, eliminando falencias y alcanzando el máximo porcentaje de cumplimiento de objetivos impartidos desde su creación.

Se desarrollaron preguntas asertivas para identificar la solución correcta del problema como objeto de estudio derivadas de las respuestas de los entrevistados de manera presencial y virtual a través de los estudiantes de la UNIMINUTO.

9.1. Recomendaciones

Contribuyendo al fortalecimiento del proceso con las víctimas y priorizando la comunicación como un proceso de diálogo e interacción permanente, fluido y bidireccional establecida entre las víctimas, representantes de las víctimas, comparecientes y demás intervinientes, a través de diversos canales y medios escritos, audiovisuales, digitales, directos y con eventos culturales de participación tales como:

- Fortalecer el comité de comunicaciones de la mesa nacional, aumentando a las 1132 mesas municipales y que sea enlazado desde la mesa nacional a todos los territorios y municipios para hacer que la información fluya de manera bidireccional, brindando canales de formación para que víctimas organizadas y no organizadas puedan también participar a través de esos medios de información.
- Ampliar los convenios con emisoras comunitarias y canales regionales firmados con la Unidad con el fin de divulgar la información a sitios de difícil acceso (rural).
- Realizar mapeos para identificar necesidades reales de la población víctima y brindar cursos formativos a campesinos referentes a la agricultura donde puedan adquirir conocimientos técnicos para mejorar sus actividades diarias a través de entidades públicas como el SENA.
- Comunicar a través de un lenguaje claro, pedagógico e interactivo cualquier información a la comunidad campesina generada por la víctima.
- Realizar actividades culturales que permitan una comunicación, aceptación, integración, compromiso y participación de la comunidad víctima del conflicto armado ubicados en cualquier lugar del país, pero sobre todo en la de difícil acceso.

- Diseñar e implementar acciones que permitan articular la atención y acompañamiento psicosocial con las estrategias de priorización del estado psicológico y comportamental de la víctima en su núcleo familiar y personal en lugares de difícil acceso o zonas rurales.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones puede lograr no solo apoyar temas de difusión relacionados con la participación de las víctimas, sino lograr acompañar una estrategia de comunicación integran de los procesos de participación y formación, en articulación con la Subdirección de Participación de la Unidad para las Víctimas.
- Resaltar la importancia, visibilizar y fortalecer los liderazgos femeninos en las regiones, implementando una estrategia diferencial con la participación activa de las mujeres en los procesos de comunicación de la Unidad para las Víctimas.

10. Conclusiones

La comunicación estratégica como un eje fundamental en la gestión organizacional se convierte en la plataforma que permite a las organizaciones dar respuestas eficientes a su entorno y mantener su identidad corporativa y reputación gestionando con éxito sus relaciones y vínculos con sus públicos de interés, ya sean internos o externos.

La planeación estratégica como un recurso relacionado con prevenir sucesos y establecer nuevos horizontes de acuerdo con las necesidades y falencias de la entidad pública, al usarla de manera consciente, profesionalizada y permanente permitiendo obtener una mayor competitividad, y productividad al aumentar la certeza en la incertidumbre, asegurando la confianza de la comunidad víctima sobrevivientes del conflicto armado en Colombia.

Conociendo las políticas públicas en referencia a las respuestas que la institución asume frente a situaciones consideradas como socialmente problemáticas para construir otras en pro del bienestar social a través de la consecución de unos objetivos determinados a partir del análisis e investigación de necesidades de la comunidad víctima.

El reto de la Oficina Asesora de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas es romper el concepto de antaño donde la comunicación busca solamente divulgar la información y pasar a tener una verdadera función social movilizando voluntades de cada uno de sus colaboradores o representantes de interés para recuperar el bienestar de las víctimas y satisfacer sus necesidades.

Aportar a la construcción de paz: por medio de la formación, mediante la construcción de vínculos o creando espacios adecuados para que las organizaciones de víctimas del conflicto

sean reconocidas social y políticamente, pero siendo partícipes de tales herramientas, aportando experiencias y saberes para aprovechar las relaciones del Estado con la sociedad civil.

La metodología desarrollada del estudio de caso tuvo como base la recolección de información e interacción con la Oficina asesora de Comunicaciones de la Unidad para las Víctimas y posteriormente la materialización con las técnicas implementadas directamente con administrativos y comunidad víctima para identificar las necesidades de comunicación

La principal estrategia fue el esfuerzo grupal por consolidar un estudio a partir del análisis del problema, el diagnóstico y finalmente los resultados del proceso basado en la comunicación estratégica como alternativa de mejoramiento de la Oficina asesora de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas.

A pesar de que no todas las víctimas cuentan con redes sociales y según lo manifestado por la propia jefe de la oficina asesora de comunicaciones, la interacción aumenta cuando altos funcionarios logran un diálogo en doble vía con las víctimas del conflicto, instrumentos que se deben utilizar con mayor frecuencia para lograr que estas permanezcan enteradas de los avances de la entidad en temas que están ligados estrechamente a las necesidades de la población afectada por el conflicto.

Desde la percepción individual como comunicadores estratégicos, la comunicación con las víctimas de conflicto debe estar pensada teniendo en cuenta las identidades del territorio, con base en la heterogeneidad de la población víctima del conflicto y sus diferentes necesidades. El conflicto armado colombiano afectó de formar singular y diferenciada a la población del país, y desde allí surgen expectativas en torno a la participación de las víctimas en cualquier proceso. En el que logramos indagar en esta estudio de caso, en el de la comunicación, sin duda alguna que ese factor diferenciador requiero de un pensamiento crítica que tenga en cuenta las necesidades

de las víctimas, sus formas de opinar, de dialogar, de convivir en el territorio, sus identidades propias su cultura y sus tradiciones, pero sobre todas las cosas, el factor diferenciador estará en indagar sobre cómo el conflicto afectó el proceso comunicativo con las comunidades partiendo desde la recuperación de la confianza en el otro, en la comunidad y en las instituciones.

La comunicación estratégica debe basarse en un proceso de escucha de la población víctima del conflicto para conocer las formas de comunicarse e informarse, pero también las necesidades de participación e incidencias desde el mismo entorno y descentralizar así el proceso de la comunicación con las víctimas.

Este estudio de caso será presentado al equipo de trabajo de la oficina asesora de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas, donde se espera sean adoptadas las recomendaciones y conclusiones de este ejercicio que nos permitió adentrarnos en la relación existente entre las víctimas y la Unidad y la forma cómo se puede mejorar la misma.

La especialización nos permitió crear este estudio de caso que se convierte en una verdadera estrategia de comunicación que puede utilizar la organización en beneficio del fortalecimiento de la comunicación con las víctimas del conflicto armado en Colombia.

11. Referencias

- Alejandra Corrales Pérez, N. K. (2017). EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTOS DE NORMA. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.*, 9.
- Alix Belén Rivera, L. R. (2005). LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL . *NEGOTIUM*, 18.
- Angarita, M. J. (2014). LA TEORÍA DE LAS CAPACIDADES EN AMARTYA SEN. *Universidad del Valle*, 18.
- Anzola, L. S. (2009). POLITICAS PUBLICAS DE JUVENTUD Y NUEVAS CIUDADANIAS. 5.
- Betancur, J. A. (2014). La comunicación: fundamento de las políticas públicas . *Revista Comunicación*, No. 30 p. 23 - 33, 11.
- Bravo, L. D. (2007). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *ISSN: 2007-865X*, 7.
- Cauas, D. (2018). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Redalyc*, 12.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Miércoles de Marzo de 2016). *Decreto 4802 de 2011 Por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/decreto-4802-de-2011/13631>
- Galindo., L. M. (1990). *Métodos y Técnicas de la Investigación*. México: Trillas, 1990 (reimp. 2000).
- Gobierno de Colombia. (Marzo de 2021). *Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Marco+General+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+2+-+Julio+2018.pdf/12861a42-8ff2-95c0-f513-b2085bcf90f7>

Gómez, L. D. (2010). Comunicación asertiva. 12.

Gonzales, J. O. (2010). El rol del comunicador en la era digital. 13.

Gumucio, A. D. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo.

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 15.

Hoyos, P. A. (2017). *El rol de las víctimas del conflicto armado colombiano residentes en el exterior en la aplicación de la ley 1448 de 2011*.

Krohling, D. M. (2015). La comunicación en la gestión de la sostenibilidad en las organizaciones. *Mediterránea*, 33.

Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 6.

Massoni, S. (2007). Modelo de Comunicación Estratégica. *Homo Sapiens*, pág. 16. Obtenido de (Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente).

Massoni, S. (2007). *Modelo de Comunicación Estratégica*. Obtenido de

https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/8325/406007_modelo%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=3

Ministerio de la Cultura. (2020). POLÍTICA DE COMUNICACIÓN/CULTURA. 13.

Ministerio del Interior, R. d. (2012). *Ley de Víctimas y Restitución de Tierras*. Obtenido de

<https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/caminosParaLaMemoria/descargables/ley1448.pdf>

- Moreno, A. (2006). Comunicación Estratégica y Relaciones Públicas en Entornos Socioeconómicos y Políticos en Transición: Estudio Contextual Comparativo en Colombia, México y Venezuela . *ISSN Impreso: 1605-4806* , 24.
- Pérez, R. A. (2011). COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA E INGENIERÍA EN COMUNICACIÓN SOCIAL. 23.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (s.f.). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, SUS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS*. Instituto Nacional Electoral (INE).
- Sampieri, D. R. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación*. Mc Graw Hi.
- Sampieri, H. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo sus similitudes y diferencias. Mexico: Accelerating the world's research. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635976029&Signature=WxLU883wALaEXSyxTW0YQaW3qDBcTuECuJvytcxOZtpwDosFyCM5Xd7V023zbVkFjhvu-d
- Sen, A. (1992). Inequality Reexamined. *Schwartz Nuevo examen de la desigualdad*, 18.
- Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas . (2021). *Mesas de Participación*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/atencion-asistencia-y-reparacion-integral/mesas-de-participacion/87>
- Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2021). *Reseña de la Unidad*. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/la-unidad/resena-de-la-unidad/126>

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. (2021). *Ruta Integral Individual*.

Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/atencion-asistencia-y-reparacion-integral/ruta-integral-individual/11416>

Unidad para las Víctimas . (2021). Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/asesoria-y-orientacion-la-ciudadania/291>

Unidad para las Víctimas. (2011). *Misión y Visión*. Obtenido de

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/quienes-somos/mision-y-vision/184>

unidad victimas. (Octubre de 2021). *Sistema Integrado de Gestión - SIG*. Obtenido de

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

Uranga, W. (2007). MIRAR DESDE LA COMUNICACIÓN . 26.

Víctimas, L. U. (2021). *El Derecho a la Participación Efectiva de las Víctimas*. Obtenido de

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/la-unidad/resena-de-la-unidad/126>

Víctimas, L. U. (2021). *La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas*.

Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/la-unidad/resena-de-la-unidad/126>

Víctimas, L. U. (2021). *Red Nacional de Información - RNI*. Obtenido de

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/direccion-de-registro-y-gestion-de-la-informacion/red-nacional-de-informacion-rni/37825>

13. Anexos

13.1. Anexo 1. Cuestionario de la encuesta.

La siguiente encuesta consta de ocho (8) preguntas con las cuales se pretende obtener información sobre trabajo articulado, canales de comunicación, procedimientos y trabajo en equipo a 446 víctimas del conflicto armado a través de llamadas telefónicas

1. Edades de los encuestados.

2. ¿Cómo se entera de la información de la Unidad para las víctimas?

3. ¿La información del canal telefónico es?

4. De los siguientes productos de comunicación que tiene la Unidad ¿Cuál conoce o consulta?

5. ¿La información que le llega de la Unidad para las Víctimas es clara?

6. ¿Está satisfecho con la información que se suministra la Unidad a través de sus canales y medios de comunicación?

7. ¿Cuál cree que es la mejor forma para usted recibir información de la Unidad?

8. ¿Cree que la Unidad para las Víctimas establece un relacionamiento con las víctimas del conflicto de forma clara?

A continuación, se presenta la ficha técnica de las entrevistas y sus respectivas redacciones realizadas verbalmente con el fin de plasmar la recolección de datos de los líderes, víctimas y administrativos de la Unidad para las víctimas

13.2. Anexo 2. Fichas técnicas entrevistas:

1. ¿cuáles son las principales necesidades o problemáticas que tiene la oficina de comunicaciones frente a la comunicación con las víctimas?

2. ¿los canales y las formas con que se ha buscado esta comunicación por parte de la oficina con las víctimas si cree que son los idóneos?

3. ¿Y por qué el comentario de alguna manera se puede escuchar, es que la información no le está llegando a las víctimas?

4. ¿Se encontraría un espacio desde la oficina comunicaciones para dar a conocer el trabajo que están desarrollando incluso utilizando los medios de la entidad?

5. ¿Se podría pensar en algo presencial para trabajar con las víctimas en términos de comunicaciones y ahora que pues también se abren los aforos y demás?

6. ¿Se ha fortalecido cómo se está manejando ese equipo pues para llegar de la mejor manera las víctimas?

13.2.1. Entrevista número 1

Entrevistado(a): Martha Patricia Ávila

Cargo: jefe de la oficina asesora de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas

Entrevistador: Equipo investigador

Cargo: Estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios

Redacción

Equipo investigador: Martha Patricia Ávila jefe de la oficina asesora de comunicaciones de la unidad para las víctimas, vamos hablar ¿cuáles son las principales necesidades o problemáticas que tiene la oficina de comunicaciones frente a la comunicación con las víctimas?

Marta Patricia: Bueno, una de las grandes dificultades que puede tener una oficina comunicaciones como la que se maneja acá, es el volumen de personas de víctimas que tenemos

en el registro, entonces llegar a 9 millones de personas es una situación bien complicada porque eso nos implica generar varias estrategias para poder llegarles, ¿cómo le llega uno?, tiene que abrir varios canales, varios productos y lo que hemos detectado es que la mayoría de las personas de pronto no les interesa la información de la unidad sino lo único que les interesa es el pago de su indemnización, entonces uno dice bueno yo le estoy entregando información de lo que estuve haciendo, les estamos mostrando herramientas para que ellos puedan salir adelante en algunas cosas, con recursos, con programas, con capacitaciones, pero mi público lo que requiere solamente es el pago de indemnizaciones, entonces un poco frustrante en una oficina de comunicaciones, que tú no puedas llegarle a esa comunicación porque el hecho está en que la entidad no tiene como pagarle a esos nueve millones de personas, se hacen en la medida que se pueda, es un tema más reputacional que de comunicación pero que afecta directamente al proceso de comunicación, eso básicamente como el problema más grande que yo veo en términos de comunicación en la oficina.

Equipo investigador: ¿Pero los canales y las formas con que se ha buscado está comunicación por parte de la oficina con las víctimas si cree que son los idóneos?

Marta Patricia: sí estamos haciéndolo, estamos tratando de llegar, creo que hemos dado unos pasos y hemos buscado a través de las mesas de participación de víctimas que ellos se vinculen a los procesos de comunicación, ¿por qué? porque, ellos son los que bajan la información a nivel territorial, entonces, en la medida que yo tenga informado a unos líderes de víctimas pues ellos a su vez pueden informar otras cosas a otras personas, porque no tengo igual la capacidad, ni los recursos de ponerle radio de ponerle televisión a disposición en todo el país, recuerden que son 9 millones de víctimas, entonces lo que hacemos para lograr medianamente para que la estrategia funcione es vincular a las mismas víctimas para que participen de este

proceso de comunicación, enviarles continuamente información, se les hacen programas de radio, se les hacen capsulitas que se entregan vía WhatsApp entonces usamos la radio, la televisión, el WhatsApp, en la página web continuamente encuentran información, en las redes sociales estamos permanentemente publicando información para las víctimas porque pues hemos encontrado que después de pandemia la gente cambio sus hábitos y se pasó a las redes entonces ahora consultan Facebook ven el YouTube, incluso últimamente desarrollamos un producto que se llama PQR, qué es una orientadora que les habla directamente a las víctimas en lenguaje claro, de tal manera que la información le llegué directamente no que nos pregunte si no que estamos generando desde aquí las respuestas a muchas de esas preguntas que recibimos continuamente que son permanentes. Y esa es la estrategia que estamos usando ahora, no la tengo medida para decirte exactamente qué estamos cumpliendo al ciento por ciento, pero sabemos que estamos logrando algo importante en comunicación con víctimas seguramente habrá unas personas que no se enteren, pero por lo menos las cabezas, los que lideran este proceso de las víctimas están informadas sobre lo que hace la unidad.

Equipo investigador: ¿Y por qué el comentario de alguna manera se puede escuchar, es que la información no le está llegando a las víctimas?

Marta Patricia: No le llega porque las víctimas, como te digo no les interesan todos los temas de la unidad, a ellos les interesa es "cuando me van a pagar" entonces el día que yo les hablo de cuando les van a pagar o qué no les voy a pagar es cuando me ponen cuidado o cuando la información pega, por eso hemos detectado que a través de algunos escenarios como los Facebook Live que hacemos nosotros y los cuales ponemos al director hablar a través de las redes sociales donde la gente puede interactuar, tenemos muy muy buena acogida y la gente nos escribe y nos pregunta, sobre sus recursos particulares y el director trata de tener ese

acercamiento con la gente yo creo que ha sido como el mejor, uno de los mejores experimentos que hemos hecho de cercanía de la entidad a través de su director y de sus funcionarios con las víctimas y ahí tenemos una muy buena receptividad porque vemos que la gente siente que de alguna manera le estamos contestando o también a través de mensajes que nos dejan en las redes sociales y que tratamos de responderles en tiempo real, obviamente nunca satisfacemos ciento por ciento la necesidad, porque nosotros no podemos contestarle a las víctimas a través de las redes sociales dado por su información privada y existe confidencialidad frente a esta información.

Equipo investigador: si las víctimas, llámese individuales o a través de mesa de participación organizaciones, tiene iniciativas de comunicación, ¿Se encontraría un espacio desde la oficina comunicaciones para dar a conocer el trabajo que están desarrollando incluso utilizando los medios de la entidad?

Marta Patricia: Sí, nosotros hemos trabajado en varios proyectos con las víctimas, eventos que ellos han hecho Facebook Live nosotros hacemos la promoción de sus Facebook Live, no directamente hacemos los cubrimientos porque pues no nos corresponde como entidad pública, pero si damos a conocer las actividades que ellos hacen y la replicamos para que muchas más personas puedan conocer en qué andan las mesas de participación o los líderes de víctimas en diferentes temas o enfoques que se tengan.

Equipo investigador: postpandemia, después de pasar todo el tema de redes YouTube, Facebook Live y demás ¿Se podría pensar en algo presencial para trabajar con las víctimas en términos de comunicaciones y ahora que pues también se abren los aforos y demás?

Marta Patricia: Ellos en este momento tienen una mesa comunicaciones y nosotros ya hemos tenido los primeros acercamientos con la coordinadora de esa mesa de comunicaciones de

víctimas, ¿por qué? Porque, a nosotros si nos interesa tenerlos cerca como te digo porque ellos son los multiplicadores de la información y estamos trabajando precisamente para apoyarlos en algunas cosas y que ellos a la vez nos apoyen en información y en actividades que desarrolla la entidad entonces si le estamos haciendo de pronto no hemos avanzado mucho en ese tema, pero si la idea es apoyarnos en ellos y que ellos se apoyen en nosotros en el tema de comunicaciones.

Final:

Equipo investigador: En cuanto al equipo de trabajo que labora en comunicación con víctimas al interior de oficina de comunicaciones ¿Se ha fortalecido cómo se está manejando ese equipo pues para llegar de la mejor manera las víctimas?

Marta Patricia: pues aquí en la oficina en comunicaciones existe un grupo de personas particulares dedicadas únicamente al tema de comunicación con víctimas ¿eso que implica? Que, desde este grupo de personas se lideran las estrategias precisamente para llegar con esa comunicación y a través de los diferentes canales a las víctimas, entonces pues se ha fortalecido porque existe también la comunicación interinstitucional que involucra a las víctimas y que nos permite de alguna manera entregar todo el tema de oferta, todo el tema de información, a través de recoger todo lo que están haciendo porque no es solamente la unidad para las víctimas la que atiende o la que presta servicios o la que ofrece servicios para las víctimas sino que hay 50 entidades más o poco más y allá conforman el SNARIV, el sistema nacional de asistencia y reparación a víctimas, porque la gente creería que nosotros damos vivienda, salud educación, nosotros no, solamente hacemos el proceso de reparación y de atención pero hay otras entidades que si ofrecen vivienda, que sí ofrecen cupos educativos, que si ofrecen unos beneficios particulares para las víctimas y que a través nuestro que somos los coordinadores del sistema lo hacemos para que ellos tengan esa información.

Equipo investigador: Muchas gracias apreciada Martha por su respuesta para realizar un estudio de caso, buen día.

13.3. Anexo 3. Fichas técnicas Entrevista 2 y 3.

Entrevistas a representantes de víctimas del conflicto armado ante la mesa nacional.

Se presenta el escrito de las entrevistas verbales realizadas con los actores influyentes en el estudio de caso para identificar las variables claves en el proceso de recolección de información.

La siguiente entrevista consta de seis (6) preguntas con las cuales se pretende obtener información sobre trabajo articulado, canales de comunicación, procedimientos y trabajo en equipo a víctimas líderes de la mesa de participación del conflicto armado

1. ¿Cómo has visto durante el tiempo que has estado en la mesa o líder también social, cómo víctima del conflicto, ese proceso de comunicación con las víctimas desde la unidad?

2. ¿Por qué cree que se encuentra algunas dificultades en ese proceso de comunicación?, ¿cómo es esa vía de comunicación desde las víctimas hacia la entidad?

3. ¿Estos canales usted cree que han sido los idóneos, los propios, para poder llevar información a las víctimas?

4. ¿Cómo cree que es la mejor forma o cuál es la mejor forma de comunicarse con las víctimas? ¿cuál es la mejor manera de llegar a las víctimas?

5. ¿Cómo es el proceso, ya viéndolo desde el trabajo que hace la mesa, cual es el proceso de comunicación de la mesa nacional, con las víctimas del conflicto?, ¿cómo se relacionan ustedes con las víctimas, que no están organizadas digamos, que no hacen parte de la mesa, pero que finalmente ustedes deben realizar un trabajo de comunicación y de relacionamiento con esas víctimas del conflicto que no están en estas instancias?

6. ¿Cuáles cree ya para finalizar Ludirlena, que puede ser algunas recomendaciones, algunas sugerencias para que ese proceso de comunicación que usted ha venido tratando durante estos minutos se fortalezca por supuesto haya una mejor relación entre las víctimas y las entidad, entre las víctimas y la mesa y la entidad entre digamos estos tres actores que son importantes y que juegan un papel esencial en el proceso de comunicación, de información de divulgación, para que exista conocimiento de las necesidades reales de las víctimas, desde los territorios y que exista pues también esa comunicación asertiva que usted también ha mencionado, cuáles serían esas recomendaciones y sugerencias?.

13.3.1. Entrevista número dos:

Entrevistado(a): Ludirlena Pérez

Cargo: delegada ante la mesa nacional de participación efectiva de las Víctimas

Entrevistador: Equipo investigador

Cargo: Estudiante de la Corporación Universitaria Minuto de Dios

Redacción

Equipo investigador: Buen día Ludirlena Pérez, delegada ante la mesa nacional de participación efectiva de las víctimas, estamos realizando esta entrevista en el marco de la especialización de comunicación estratégica para las organizaciones, haciendo un estudio de caso del proceso de comunicación con víctimas de la unidad para las víctimas, esta invitación de todos los estudiantes especialistas de la Universidad Minutos de Dios, y bueno comenzamos con una pregunta que nos parece muy importante y es saber ¿Cómo has visto durante el tiempo que has estado en la mesa o líder también social, cómo víctima del conflicto, ese proceso de comunicación con las víctimas desde la unidad?

LudirlenaP.: Primeramente, un saludo especial para usted Santiago, muchas gracias por la oportunidad y para todos los compañeros y compañeras de la universidad Uniminuto, decirle que desde mi punto de vista como lideresa y defensora de derechos humanos, considero que la unidad de reparación integral para las víctimas, tiene un gran campo de acción en el área de comunicación, pero a su vez considero que no solamente basta con lanzar un proceso de comunicación sin tener en cuenta los análisis de contexto y las capacidades precisamente de la población víctima que según la sentencia C025 hace manifiesto de nuestros problemas desde las capacidades educativas y desde los contextos territoriales entendiéndose desde la ruralidad y las difíciles comunicaciones que hay porque no todos en nuestro país tiene acceso a un internet,

tiene acceso incluso a un buen programa radial dónde podamos estar, entonces, considero de forma muy respetuosa hace falta dinamizar los procesos y más que dinamizarlos, incluir, realmente la voz de quiénes estamos construyendo paz desde nuestro proceso propios como mecanismo de resiliencia.

Equipo investigador: ¿por qué cree que se encuentra algunas dificultades en ese proceso de comunicación?, ya mencionó algunas, como el tema de acceso, por ejemplo, al internet, ¿cuáles cree que han sido esas principales dificultades que uno puede encontrar en ese proceso de comunicación, desde la entidad hacia las víctimas del conflicto?, pero, también de vuelta, de regreso, ¿cómo es esa vía de comunicación desde las víctimas hacia la entidad?

LudirlenaP.: bueno, básicamente tenemos que comprender, voy a colocar un ejemplo, un manual para el uso de una licuadora, ese manual tiene que tener unas especificaciones para que todo aquel o toda aquella que lo lea, tenga la capacidad de comprender, ¿cómo se prende y cuál es el funcionamiento de la misma?, así mismo le hace falta a la unidad para las víctimas, primero tener un léxico incluyente, un léxico que no tenga tanto tecnicismo. Segundo, entender, que se hace necesario una metodología de comunicación, desde las organizaciones de base que están en los territorios. Tercero, comprender los contextos académicos de nuestra población, y así mismo los contextos territoriales, cómo te los estaba diciendo, esto quiere decir desde la lejanía del que está en el Putumayo, el que incluso puede estar cerca a Bogotá, pero que la red de acceso a internet no le sirve, entonces eso es muy importante y veo que de cierta manera, las víctimas del conflicto armado, han perdido como ese rumbo, esa credibilidad, ósea, las víctimas ya no creen igual en la unidad de reparación integral para las víctimas, y esto se ha dado por la poca capacidad de atención de la misma entidad, porque cuando llegan los programas, llegan

sobre el tiempo, porque no les llega a la población como es, todas estas cosas, la hora de la verdad es un reproceso y un desgaste.

Equipo investigador: Sé que debe conocer los canales que usa la unidad para las víctimas, para poder llevar información de interés a las víctimas del conflicto, ¿estos canales usted cree que han sido los idóneos, los propios, para poder llevar información a las víctimas?

LudirlenaP.: vuelvo y resalto que hace falta una inclusión real, y un contexto como lo dice la sentencia C025, la unidad no nos puede tratar a todos con la misma mirada, porque todos no tenemos las mismas capacidades, e incluso mucha de nuestra población víctima ni siquiera sabe manejar un teléfono Smartphone, no tiene la capacidad adquisitiva para poder tener internet en su casa, entonces debemos comprender todas estas cosas, para mí los canales que está manejando la unidad de reparación integral para las víctimas, de comunicación se han quedado en el tiempo obsoletos y requieren un dinamismo real, porque, lo que se requeriría es que la unidad como cabeza principal del SNARIV, tuviera puntos de atención en todo el territorio colombiano y garantizara una real información a toda la población, porque pues eso también hace parte del proceso de reparación, la información en la misma proporción y dinamizar los procesos en equidad.

Equipo investigador: Ludirlena, ¿Cómo cree que es la mejor forma o cuál es la mejor forma de comunicarse con las víctimas?, una mirada, por su puesto desde usted cómo líder social que trabaja con las comunidades, pero también desde esa labor que haces desde la mesa nacional, ¿cuál es la mejor manera de llegar a las víctimas?

LudirlenaP.: Bueno Santiago aquí yo te hago una pregunta, tú me estás haciendo, valga la redundancia, está pregunta cómo profesional o como una institución, porque tendría que

responderte desde dos ámbitos. Santiago, yo la estoy haciendo como un estudiante investigador, de una especialización de la universidad minuto de Dios.

LudirlenaP.: Listo! Entonces primeramente, la mejor manera de acercarse a la comunidad víctima del conflicto armado es tener la capacidad de escucha, cuando sabemos escuchar, sabemos realizar mapeos en dónde podamos saber cuáles son las necesidades reales de nuestra población víctima, y no seguir llevando lo mismo de lo mismo, a los territorios, un ejemplo que coloco que es muy común, el SENA, tiene la costumbre de brindar, cursos o talleres de 40 horas, entonces le dicen a la población víctima campesina, " vengan hagan un curso de manicure y pedicure", mis palabras, las que voy a decir ahoritica son con mucho respeto para todos aquellos que están inmersos en el proceso, pero qué carajos le va a importar a una víctima que está en su finca, o que está trabajado por allá, venir a hacer manicure y pedicure, cuando ni siquiera se arregla las uñas, los que ellos quieren es que no les metan en programas, simplemente por una oferta, si no, porque realmente ellos mismos lo soliciten, un campesino que quiere? Labrar su tierra, entonces lo que hacen es transitar, sacar de nuestro contexto a nuestra población y hacerla transitar, en algo que no les va a servir, entonces básicamente, se pierde la confianza entre la institucionalidad, porque, nos colocan como cifras y no como seres sintientes, entonces la mejor manera de comunicarse con la población víctima, es conociendo las necesidades, es escuchándoles, es haciéndoles partícipes, de los procesos y así mismo dándoles herramientas para crecer como agentes transformadores de las realidades y gestores de paz.

Equipo investigador: Muy bien, eso es bien importante tenerlo en cuenta, Ludirlena, ¿Cómo es el proceso, ya viéndolo desde el trabajo que hace la mesa, cual es el proceso de comunicación de la mesa nacional, con las víctimas del conflicto?, ¿cómo se relacionan ustedes con las víctimas, que no están organizadas digamos, que no hacen parte de la mesa, pero que

finalmente ustedes deben realizar un trabajo de comunicación y de relacionamiento con esas víctimas del conflicto que no están en estas instancias?

LudirlenaP.: Bueno Santiago, este punto voy a iniciar diciendo que la unidad de atención y reparación integral para las víctimas, tiene unos reprocesos muy significativos, porque, es la cabeza principal del SNARIV, y a su vez es quien desconoce, el papel fundamental que juegan las 1051 mesas de todo el país en Colombia, porque eso es lo que están creadas, más la 32 departamentales y la distrital, eso no juega con la mesa nacional, porque, la comunicación es más fluida, pero, incluso las DT territoriales que son la unidad de víctima de los departamentos, desconoce el papel que tienen las mesas de víctima, o simplemente hace caso omiso a lo que dice la ley, cuando hace manifiesto que las mesas de víctimas son los escenarios en dónde se toman las decisiones de nuestra población y que es la máxima instancia de representación, en qué sentido hago esta mención, en que no se articula!, ejemplo, vienen a X municipio, la mesa municipal de ese lugar es la última en enterarse, la oferta institucional que está trayendo la unidad para las víctimas, como poder hacer un proceso de esta índole, cuando se desconocen los liderazgos que han sido elegidos, bajo la ley y bajo un proceso democrático, que nos permite ser representante de una población, entonces cuando no hay ese respeto, cuando no hay esa articulación, se rompe algo que es muy importante, que es la comunicación asertiva, entonces, eso es lo que está pasando en los territorios eso es lo que está pasando, se ha solicitado en diferentes escenarios, incluso en el informe, en el octavo informe que fue entregado al congreso de la República, por las tres instituciones que es defensoría, procuraduría y contraloría y 3 integrantes de mesa nacional que hacen parte de ese escenario, entre ellos Odorico Guerra Salgado, Blasney Mosquera y quién te habla, hemos hecho este manifiesto y un llamado a los entes de control para que supervisen este accionar y este espaldarazo a las mesas de víctimas que

a su vez, son aliadas de la unidad, siempre y cuando se respete nuestro quehacer, porque básicamente lo que un líder de una mesa de víctimas hace, es incidir en la política pública de víctimas para que se haga restablecimiento de derechos y se garantice la no repetición, entonces de mi parte hay estas falencias y sería bueno resaltarlas, por qué muy necesario, realmente se hace necesario.

Equipo investigador: ¿Cuáles cree ya para finalizar Ludirlena, que puede ser algunas recomendaciones, algunas sugerencias para que ese proceso de comunicación que usted ha venido tratando durante estos minutos se fortalezca por supuesto haya una mejor relación entre las víctimas y las entidades, entre las víctimas y la mesa y la entidad entre digamos estos tres actores que son importantes y que juegan un papel esencial en el proceso de comunicación, de información y divulgación, para que exista conocimiento de las necesidades reales de las víctimas, desde los territorios y que exista pues también esa comunicación asertiva que usted también ha mencionado, cuáles serían esas recomendaciones y sugerencias?.

LudirlenaP.: Bueno, la primera sería manejar una comunicación asertiva como tú dices, la unidad de atención y reparación integral a las víctimas con las mesas porque si se hace esto nos están posicionando en el territorio como el órgano que somos de defensa y representación de nuestra población, segundo, utilizar los canales radiales que hay territorios que son muy importantes, tercero que quienes vean estos mensajes sea la población víctima del conflicto armado, que las víctimas, que esas más de 9 millones de víctimas del conflicto se sientan parte de un proceso y que en este proceso de ser parte del mismo, quitemos del medio, que nuestro país que sigue viendo la categorización de las víctimas, llamémoslo como los estratos, estrato 1, estrato 2, el 3 y ya la degradación como nos ha tocado a hacha y machete, llamémoslo así, Eso pues hace acción con daño, porque hay unas víctimas que han sido privilegiadas frente a sus

derechos y otros que nos ha tocado sin ningún apoyo del estado colombiano, salir adelante y apostarle a la transformación de nuestras vidas, entonces eso también inclina la balanza hacia un solo lado y hacia los que no creíamos que esto se puede cambiar, entonces esa sería mis recomendaciones, otra de las recomendaciones que tendría y está si va para la academia y lo hago de la forma más respetuosa y es que cuando ustedes como estudiantes busquen las organizaciones de las víctimas, se tomen el tiempo, de cuando se gradúan, se hacen texto con los procesos que llevamos, se tomen ese tiempo de socializarlo, muchas personas se gradúan y nunca más las volvemos a ver, ni siquiera nos saludan, entonces sería bueno que no nos utilizaran, simplemente por cumplir un estándar que le pide la universidad y por decir, "ay pobrecita lo que le pasó o pobrecito" si no para que como profesional se vaya sensibilizando en una realidad que ha vivido nuestro país, que a muchos de ustedes quizá no les ha tocado, ni les vaya a tocar, pero es una realidad en los territorios, esa era mi recomendación.

Final:

Equipo investigador: pues, muchas gracias Ludirlena la recomendación a la academia sin duda es muy a lugar porque tiene usted toda la razón, a veces desde las universidades los estudiantes cumplen ese papel de poder sacar adelante su nota pero creo que eso debe trascender y es un papel que las instituciones educativas también deben tener muy en cuenta y por supuesto, pues este proceso investigación que estamos haciendo en ese en esa comunicación con las víctimas pues va generar unas recomendaciones que van a ser entregadas a la entidad y con el objetivo muy claro de que estas recomendaciones esboza que ustedes por supuesto se tengan en cuenta al menos desde la oficina de comunicaciones y se pueda fortalecer esos procesos de comunicación y seguramente también aporte de alguna u otra manera desde la comunicación

pues a la incidencia y a la implementación de la política pública en los territorios, así que de verdad muchísimas gracias.

LudirlenaP.: No a ti Santiago Gracias por la oportunidad, así es que construimos paz.

13.3.2. Entrevista número tres:

Entrevistado(a): Alberto Vidal

Cargo: víctima perteneciente a la mesa nacional de participación efectiva de las víctimas

Entrevistador: Santiago Santacoloma Salgado

Cargo: Estudiante de la Corporación Universitaria Minuto de Dios

Redacción

Equipo investigador: Buen día Alberto está entrevista va a tener solo un uso académico para que lo tengas en cuenta y entonces pido tu autorización para poder grabarlo.

Alberto: Perfecto no hay problema.

Equipo investigador: Estamos entonces con Alberto Vidal víctima del conflicto que hace parte de la mesa nacional de participación efectiva de las víctimas y con él queremos indagar precisamente sobre el proceso de comunicación con las víctimas que es nuestro estudio de caso en esta especialización de comunicación estratégica para las organizaciones, Alberto muchas gracias por recibir esta invitación por parte de los estudiantes de la universidad minuto de Dios. Y bueno Alberto la primera pregunta es **¿cómo has visto el proceso de comunicación con las víctimas desde la unidad?**

Alberto: bueno muchas gracias Santiago a ti por invitarme a los estudiantes de UNIMINUTO por esta oportunidad nosotros de las mesas de participación que cumplimos un rol

de liderazgo hemos visto pues que ha mejorado mucho la comunicación de la unidad para las víctimas frente a los derechos y los procesos que las víctimas acceden, en ese sentido hemos visto que los canales digitales como los canales no digitales han servido mucho para la difusión de estos derechos y de la oferta institucional que tiene la unidad, sin embargo, como el país es muy rural en algunas partes, se ha quedado corto, buscar otra vez a ellas que permitan llegar a ese campesinado colombiano víctima, que vive en zonas de difícil acceso, pero además de ser difícil acceso, que no están conectadas aun con los temas digitales del país.

Equipo investigador: Esa es una dificultad que hemos encontrado en este proceso de investigación y estudiando este caso específico de cómo se lleva a cabo este proceso de comunicación con víctimas y es obviamente la brecha digital que hay en todo el país que es obviamente conocida por pues por todos los ciudadanos y bueno en este caso especial por las víctimas del conflicto, **¿Cuáles otras dificultades crees que de pronto se pueden encontrar en este proceso de comunicación con las víctimas?** que venga desde la entidad hacia ustedes como víctimas del conflicto, por supuesto como mesa de participación pero también, desde las víctimas hacia la entidad viendo el proceso de comunicación como algo inherente al ser humano más allá de los canales de los contenidos de la información.

Alberto: Claro si efectivamente nosotros por ejemplo hemos hecho muchas críticas al respecto también del lenguaje que se utiliza para comunicar las diferentes cosas, pues, a veces consideramos qué es un lenguaje muy técnico y las víctimas campesinas qué es su mayoría viven en las áreas rurales y en los municipios más alejados de Colombia no entienden mucho ese lenguaje y lo que hemos sugerido es hacer de una manera más fácil y pedagógica la transmisión de la información frente a ese sentido, consideramos que es una barrera que ha limitado un poco entender las dinámicas de las instituciones y cómo podemos acceder a ellas.

Equipo investigador: ¿Qué papel juegan entonces Alberto ahí la mesa nacional de víctimas bueno, no solo la mesa nacional está el nivel departamental y el municipal, para poder establecer ese proceso de comunicación esa claridad en el lenguaje? pero, también un relacionamiento qué tiene que ver también con el proceso de comunicación digamos todo el camino que toma la comunicación desde este caso nivel central de la unidad para poder llegar a esos territorios cuál es el papel de la mesa ahí

Alberto: Bueno nosotros tenemos un papel que está contemplado en el protocolo de participación y en la ley y ser los interlocutores entre el gobierno nacional, departamental y municipal y las víctimas del conflicto armado, pues nuestro papel fundamental es hacer más entendible y de fácil acceso a las víctimas toda la oferta institucional que tiene el SNARIV y el compromiso que tienen las instituciones para la reparación integral, entonces en muchas ocasiones nosotros también hacemos el papel de poder interpretar y darle a conocer las víctimas en un lenguaje un poco más sencillo, de forma más clara toda la información que se transmite a través de los canales institucionales para que esas víctimas, pues puedan acceder a la diferente oferta institucional.

Equipo investigador: Estos canales de los que hemos venido hablando, los canales que tiene la unidad para las víctimas para divulgar la información llegar a las víctimas del conflicto, **¿Los canales son idóneos para poder hacer la labor de informar y llevar la oferta para los temas de interés?**

Alberto: Yo considero en gran medida que si son los idóneos porque, porque muchas víctimas incluyéndome hemos tenido acceso a esa información y podemos replicarla en el territorio sin embargo, la sugerencia que hacemos desde las mesas es poder ampliarlos un poco más a emisoras comunitarias a las mismas organizaciones de víctimas, que ellas pueden llevarlo

a otros sitios, dónde de pronto los canales digitales y el tema de la información es un poco más compleja, sin embargo considero que todos los medios que podamos utilizar para la divulgación de información son necesarios e idóneos para poder llegar a mucha más gente.

Equipo investigador: Otra pregunta que nosotros hemos venido haciendo en este proceso investigativo es **¿Cómo las víctimas pueden generar desde las mismas víctimas procesos de comunicación?**, digamos la mesa nacional en este momento creo que antes no tenía, tiene un comité de comunicaciones que ha sido muy importante en este caso y que ha caminado en este terreno de poder empezar a difundir también a través de canales digitales con información y el trabajo que se hace la mesa de participación efectiva de las víctimas, pero **¿Cómo poder hacer que las víctimas se involucren más en este proceso de comunicación?**, más allá de la creación de contenidos, siendo algo que la unidad y que incluso la mesa también pues ha sabido hacer, entonces **¿Cómo lograr involucrar a las víctimas en ese proceso de comunicación pensado desde sus necesidades?** por ejemplo, desde los territorios para poder que llegue esa información a esa esas zonas donde existe esa brecha digital.

Alberto: Bueno nosotros hemos venido haciendo como mesas un proceso muy presencial muy del voz a voz y hemos venido fortaleciendo precisamente con un comité de comunicaciones de la mesa nacional, pero la idea y lo proyectado desde ese comité de comunicaciones es que podamos tener, las 1132 mesas municipales las 32 mesas departamentales y la mesa nacional, un comité que sea enlazado a través desde la mesa nacional que pueda llegar a todos los territorios y a todos los municipios, que no se quede solo en un comité nacional sino que podamos expandirlo en un comité que sea municipal, departamental y nacional y así poder hacer que la información fluya y no solamente la información en una sola vía que es decir que nosotros como

mesa transmitamos si no que, brindar esos canales de formación para que víctimas organizadas y no organizadas puedan también participar a través de esos canales de información.

Equipo investigador: Para finalizar Alberto, bueno qué más recomendaciones y reflexiones podemos hacerle a la unidad para las víctimas para que este proceso de comunicación se fortalezca, tenga un mejor relacionamiento con las víctimas del conflicto, no solo con la mesa nacional sino con todas las víctimas del conflicto y podamos de alguna otra forma tener esa esa comunicación de la que usted habla en una doble vida.

Alberto: yo creo que fortalecer un poco más el tema de la oferta frente al tema televisivo creo que el televisor es muy masivo en nuestro pueblo colombiano, las radios comunitarias las radios populares podría ayudar mucho más para que la información pueda divulgarse y cómo lo dije anteriormente con un lenguaje muy práctico que sea entendible para toda la sociedad colombiana eso va permitir que las víctimas puedan conocer sus derechos y acceder a ellos.

13.4. Anexo 4. Fichas técnicas Entrevista 4 y 5.

La siguiente entrevista consta de seis (6) preguntas con las cuales se pretende obtener información sobre trabajo articulado, canales de comunicación, procedimientos y trabajo en equipo a víctimas líderes de la mesa de participación del conflicto armado a través del equipo investigador.

1. ¿Cómo ha visto el proceso de comunicación con víctimas desde la Unidad?

2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que encuentran en la comunicación con víctimas, desde la entidad hacia las víctimas y desde las víctimas hacia la entidad?

3. ¿Por qué creen que se han dado esas dificultades?
4. ¿Los canales de la Unidad para las Víctimas son idóneos para llevar la información a las víctimas del conflicto?
5. ¿Cuál es la mejor forma para comunicarse con las víctimas?
6. ¿Cómo es el proceso de comunicación desde la mesa nacional con las víctimas del conflicto? ¿qué canales utilizan? ¿Cuál es el relacionamiento?

13.4.1. Entrevista número 4:

Entrevistado(a): Fidelina Sanabria

Cargo: víctima perteneciente a la mesa nacional de participación efectiva de las víctimas

Entrevistador: Equipo investigador

Cargo: Equipo investigador

Canal: Vía telefónica

Redacción

Equipo investigador: ¿Cómo he visto el proceso de comunicación con víctima desde la unidad?

Fidelina Sanabria: Bueno en realidad a nivel nacional nosotros cuando hacemos llamada si no atienden, nos reciben la llamada, pero es poca la voluntad que se ve para ayudarnos a solucionar y desde el territorio el enlace que tenemos actualmente no es que colabore mucho entonces por esa parte nos sentimos un poco abandonado.

Equipo investigador: ¿Cuáles han sido las principales dificultades que se encuentran en la comunicación de víctimas desde la entidad hacia las víctimas y de las víctimas hacia la entidad?

Fidelina Sanabria: las dificultades han sido que tenemos para hablar con ellos porque anteriormente era por no tener, la funcionaria que estaba no tenía mayor tiempo para atender y ahora con la cuestión de la pandemia las cosas empeoraron demasiado, dado el caso, de que sigue la oficina vacía hasta el periodo que estamos y el teléfono nunca es contestado y cuando logramos comunicarnos con la unidad las cosas avanzan, pero muy lento. Las dificultades las hemos sentido porque no hay compromiso de la funcionaria que están al frente para atender a las víctimas, en el departamento, no hay la voluntad para tener el acceso para que la víctima se acerque al funcionario, tampoco brinda el funcionario la confianza suficiente para que la víctima sienta que puede confiar o puede hablar con tranquilidad.

Equipo investigador: ¿Los canales de la unidad para las víctimas son idóneos para llevar información a las víctimas del conflicto?

Fidelina Sanabria: Pues sí en parte, porque están los canales, pero casi nunca tenemos respuesta, entonces en otros departamentos pueda de que sí, pero en San Andrés no se manifiesta igual, estamos, por cuestiones de señal, muy poco hemos podido utilizar ciertos canales casi nunca se puede uno actualizar porque los mensajes que presentan demora mucho para descargar.

13.4.2. Entrevista número 5:

Entrevistado(a): Laura Borrero

Cargo: víctima perteneciente a la mesa nacional de participación efectiva de las víctimas

Entrevistador: Equipo investigador

Cargo: Equipo investigador

Canal: Vía telefónica

Redacción

Equipo investigador: ¿Cuáles han sido las principales dificultades que encuentran en la comunicación con víctimas, desde la entidad hacia las víctimas y desde las víctimas hacia la entidad?

Laura Borrero: Frente a la pregunta pues unas de las principales dificultades y esto lo sabemos todos es que bueno yo siento que nos hemos quedado en informar, pero no sabemos si realmente si está información está llegando a quién queremos que llegue, y aunque la unidad no brinda atención por sus canales digitales como Facebook, aunque creo que ya por el internet está contestando, muchas personas siempre están comentando y creo que es muy importante también tener una escucha activa con esas personas que siempre comentan, pero creo que una de las principales dificultades desde la entidad hacia las víctimas ha sido que ha faltado mucho más, mucha más cercanía en ese proceso de comunicar, más tú a tú, más estar cerca de la persona y contar de verdad lo que esa persona quiere que cuenten, lo que esa persona quiere que muestren, ejemplo hoy es el día internacional de la mujer, contar historias de mujeres rurales resilientes, eso genera un vínculo con las personas pues más de confianza creo que ha hecho falta eso, porque siempre se siente como que si, la hubiera está comunicando pero no me siento incluido en esas comunicaciones, porque creo que es importante si bien es cierto importante lo que se ha hecho lo que se ha logrado, también es importante ser mucho más precisos y esto se lo he dicho a varias entidades, en el sentido de que a veces decimos solo logramos y si efectivamente en el municipio de baranoa Atlántico, pero yo quiero saber en qué, qué se hizo, eso cómo me beneficia, siento que a veces se debe ser un poco más específico eso y desde las víctimas hacia la

entidad, pues lo mismo creo que te hace falta como mucha más confianza desde las víctimas hacia la entidad creo que hace falta generar más espacios en donde las víctimas sean las protagonistas, no las entidades y creo que es importante bueno la unidad que tiene la capacidad de hacerlo llegar a esos territorios y y transmitir lo que está pasando, ejemplo fuimos a San Adolfo en Acevedo Huila un municipio que solamente se comunica a través de la radio, aprovechar esos espacios, transmitir un espacio radial el día que estuvo la unidad allá, ejemplo, entonces creo que hace falta no solo asegurandote de que publicamos por x o y lado sino que efectivamente la gente la está viendo interés esa importancia que se está dando.

Equipo investigador: ¿Los canales de la Unidad para las Víctimas son idóneos para llevar la información a las víctimas del conflicto?

Laura Borrero: Bueno yo realmente aplaudo el interés y todos los canales que creó la unidad, creo que eso es muy importante y realmente es algo de resaltar que han tratado de verdad por todos los canales de dar la información y lo están haciendo y realmente no hay alguna forma de que una persona puede decir mira no se está dando la información porque si se está dando, pero es finalmente ver si, es solo enviarla pero si si está llegando a las personas y vuelvo y reitero lo mismo, el apoyo de la unidad en los territorios por lo menos en los municipios son los enlaces de víctimas y muchas veces en muchos municipios ejemplo mi municipio, algunas personas no tienen acceso a redes sociales no tienen acceso a muchas cosas y a veces es la información que le pueden brindar a ellos en los municipios y las entidades territoriales no le están tomando la importancia que merece en socializar la información, el contarle a la gente se hizo esto, el mostrarle a la gente no mire la unidad está haciendo esto, porque finalmente de nada sirve todo el trabajo que ustedes hacen sino va a ser replicado en los territorios, entonces sí son

idóneos a mi parecer pero creo que se puede mejorar un poco más el producto final a la hora de llegar a la gente, creo que es creo que no se debe crear las canales porque los que hay son son excelentes, pero si su contenido creo que puede ser mejorado.

Equipo investigador: ¿Cuál es la mejor forma para comunicarse con las víctimas?

Laura Borrero: Bueno desde la mesa nacional de víctimas nosotros hemos creado diferentes canales digitales, tenemos Facebook, tenemos Instagram y tenemos YouTube, tenemos Twitter, tenemos página web, tenemos correo electrónico dos correos, tenemos un canal en WhatsApp donde enviamos la información al grupo donde solo puede enviar los administradores mensajes y uno dos o tres días a la semana se habilita para que las personas que están en el grupo puedan debatir algún tema en específico, y está un canal por telegram que hemos creado también para poder enviarle información a las víctimas por ahí y qué de qué forma lo hacemos y es precisamente lo que les contaba en nuestros canales las víctimas son los protagonistas, entonces hemos creado como un espacio y a diario le decimos que si que si se quieren visibilizar porque eso es como el deber ser de nuestras redes, visibilizar a las víctimas visibilizar liderazgo contarle a la gente que las víctimas estamos incidiendo y no solo mesas sino organizaciones, víctimas líderes del común, etcétera y así lo hacemos las víctimas son nuestros protagonistas, publicamos historias de vida, le contamos a la gente que que hizo "X" mesa cuando ella nos comparte la información, si se celebra el día de la mujer rural buscamos mujeres rurales, para que para que ver una frase, creamos paseos en vivos donde las víctimas son los protagonistas y ellos nos cuentan desde su punto de vista, que está mal que no está mal, que hace falta que no hace falta, buscamos ser un espacio muy muy real y muy entregado a la gente en donde todos y todas nos podamos visibilizar y contarle a las demás personas que se está haciendo la mesa buscas en una plataforma no solo de la mesa nacional sino de todas las víctimas en

Colombia que quieran contar que está haciendo o que le molesta o qué creen que se puede hacer, etcétera nuestro relacionamiento busque hacer directo con las víctimas pero también nos enfocamos mucho en compartir oferta y tenemos una estrategia comunicativa con la unidad para las víctimas otra con la consejería para la estabilización, una que está en construcción por el ministerio de las TIC y ellos nos envían la información y nosotros a través de nuestros canales digitales le contamos a la gente y también abrimos los espacios participativos.

La mejor forma para comunicarse con la víctima sería presencial 1, 2 sería importante que el funcionario o la funcionaria que vaya atender la víctima manifieste, genere y brinde la confianza necesaria para que la víctima pueda sentir que siente la voluntad del funcionario para con ella y pueda expresar todo su dolor o todas sus necesidades.

En la mesa nacional hay diferentes formas de comunicarnos están los canales de la mesa está Facebook, está Twitter todo eso, en el departamento de San Andrés tenemos la página, pero vuelvo y digo, por cuestiones de señales se nos hace un poco difícil ver todo lo que montan en esos espacios, dado el caso de que, desde antes del huracán la señal era fatal y ahora quedó pésima después de los dos huracanes, porque muy poco tenemos acceso a la internet, estamos conectados de un momento a otro se pierde la señal entonces eso nos hace cohibirnos de estar más informados referente a todos los que se hacen esa nacional.

Equipo investigador: ¿Cómo ha visto el proceso de comunicación con víctimas desde la Unidad?

Laura Borrero: El proceso de comunicación con víctimas desde la unidad siento que ha tratado de ser muy amplio realmente siento que ha tratado de llenar todos los canales posibles y existentes para que le llegue la información a las personas que les tiene que llegar pero yo

también siento realmente qué es mucha información y aunque está bien brindar la información de lo que a diario pasa a veces en las redes se pierde la información que realmente uno quiere leer por tanta información que se publica entonces siento que hay como un exceso de información y a veces cuando uno quiere buscar lo que generalmente buscan las personas que es oferta no encuentra las ofertas por tantas publicaciones que se han realizado en el día, pero de resto siento que el proceso de comunicar desde la unidad ha sido respetuoso de las víctimas no es un proceso que sea fácil pero sin totalmente importante darle un poco más de protagonismo más allá de lo administrativo y todo el tema de los trámites como tal a la víctima del conflicto armado y bueno no sé creo que están adelante, pero siento que es importante que es de la unidad aunque se que es mucho trabajo, no sé muy difícil, creo que es muy importante que puedan sostener antes de hacer una publicación, por ejemplo, pregúntale a la persona si está de acuerdo con ese texto o preguntarle a personas y se siente identificado con ese texto, o sea creo que es momento de que las mismas víctimas del conflicto armado sean protagonistas de las redes, por qué es importante y por qué eso visibilidad, aunque desde la unidad siempre las notas que sacan obvio están víctimas y demás además del trabajo que el de la entidad se realiza, creo que que sería bonito empezar a dar un poco más de protagonismo las víctimas, como? por ejemplo su historia de vida, contar sobre sus emprendimientos y no solamente decir, se realizó una jornada donde apoyamos un emprendimiento sino cuál es emprendimiento cuál es la historia que haya más atrás de esa víctima siento que eso hace un poco lo que le ha hecho falta al proceso de comunicación, de que sea un proceso más directo con la víctima, qué quiere decir tú qué quieres contar, que te parece chévere esta jornada, quieres que la gente sepa.

Equipo investigador: ¿Cuál es la mejor forma para comunicarse con las víctimas?

Laura Borrero: Para mí la mejor forma es siendo claro y conciso con la información y vuelvo y lo reitero en el sentido de que para mí es importante cuando uno da una información y dice que es y no solo que se hizo o sea incidimos efectivamente pero ajá, cómo incidiste qué hiciste para que eso se diera, para que sucediera para mí la mejor forma de comunicarse con las víctimas es mostrarles de una forma real, se hizo esto y no se hizo esto y es un tema que, un idioma que también debería manejar en general, yo resaltó mucho el doctor Ramón porque él siempre quedó algún lado dice no mire no se puede o si se puede se hizo esto o no se hizo esto y yo no hablo con sinceridad y en los canales digitales siento que eso también es importante mostrarlo, como que bueno, osea siento que desde las entidades también tiene que mostrar su cara humana, su cara de ser humano y el que finalmente son una entrega para una población muy muy vulnerable, entonces creo que creo que a veces también es bueno mostrar o hablar un poco de que no está funcionando de porque no se logró, porque también a veces las víctimas queremos respuestas sobre eso pero realmente una mejor forma pues, siento que son los espacios donde las víctimas pueden interactuar a mí me parece muy importante en los vivos en Facebook que bueno son los espacios que tenemos y y creo que bueno no sé si eso entran dentro de las oficinas de comunicaciones, pero esos mismos espacios, esos mismos conversatorios hacerlos en lugares donde hayan diferentes personas diferentes víctimas porque dialogar también es construir incidir en la política pública de víctima y creo que la mejor forma es donde uno puede interactuar y donde uno se siente incluido.

Equipo investigador: ¿Cómo es el proceso de comunicación desde la mesa nacional con las víctimas del conflicto? ¿qué canales utilizan? ¿Cuál es el relacionamiento?

Laura Borrero: El proceso con la unidad ha sido bueno y un poco de dificultad, la comunicación con la unidad siempre ha sido excelente, nosotros siempre hemos tenido el apoyo

de la unidad de víctimas, por la virtualidad ha sido muy duro por la conectividad nosotros siempre nos ha hecho mucha falta en internet o un computador, los canales son buenos para la comunicación pero siempre nos ha tocado duro porque siempre ha sido un teléfono nos ha dado mucha dificultad pero de igual manera lo hemos hecho, el proceso y la comunicación con la mesa nacional siempre ha sido muy buena y hemos tenido mucho apoyo de ella para varios proyectos que hemos estado realizando en el departamento y en el territorio siempre mejor que sea presencial porque uno en el diálogo se entiende más presencial hemos estado muy contentos porque ya nos hemos reunido dos veces nos hemos cuidado y hemos estado compartiendo con los compañeros y hemos estado socializando ideas y no se ha trabajado como hemos querido por la pandemia pero yo sé que Dios es muy grande y nos va ayudar sobre esto, la unidad siempre ha sido un apoyo para nosotros y la defensoría del pueblo siempre nos ha orientado nos han dado capacitaciones hemos estado muy contentos con ellos y de todas maneras agradecer en el alma que siempre nos han ayudado a llevar esta presencialidad y en la pandemia nos apoyaron, Dios los bendiga.

Bueno creo que respondiendo a la tercera pregunta las comunicaciones en Colombia son difíciles en general y siempre van a ser difíciles porque cada persona tiene una forma de pensar y de idear las cosas de manera diferente, pero creo que lo que más ha dificultado es la posibilidad de tener una cercanía directa, como decía anteriormente las víctimas históricamente nos hemos sentido revictimizadas, abandonadas, olvidadas y el hecho de, ejemplo muchas víctimas siempre me dicen ay pero es que yo veo en la redes de la unidad qué tal municipio están entreguen Y en el otro entregan y en tal entrega y porque aquí en mi pueblo nunca nm nos entregan nada entonces eso también va generando y como una barrera de desconfianza y de incluso de rencor de algunas personas entonces el hecho de no poder, creo, que eso se subsana precisamente

haciendo eso espacios de confianza que para mí son vuelve y reitero que la víctima sea la protagonista ejemplo yo vi que hace poco sacaron al aire un programa llamado PQR una youtuber de la unidad, bonito que fuera una víctima en una área rural, contando esas cosas, diciéndole la gente vea yo no sabía Y se puede ósea siento que más allá de que sea la entidad porque es que finalmente y a pesar de que no debería ser así así las personas no confían mucho en las entidades o por no decir entidades, como en esas figuras de poder en general si en esas figuras jerárquicas, las personas no confían entonces, creo que las dificultades vienen de ahí, vienen de no poder tener una relación directa con las víctimas a pesar de que si la hay, creo que es importante que como entidad aproveche mucho los espacios en los que se pueden estar porque si se están en muchos espacios en muchos municipios y creo que más allá de ir y tomar unas fotos y pediremos una o dos entrevistas víctimas, es poder contar algunas historias.

13.4.3. Ficha técnica cuestionario encuesta:

Canal telefónico: 446 personas

Efectividad: 100%

Contactabilidad: 97%

Ciudades capitales: 30%

Cabeceras municipales y zonas rurales: 67%