

**Fortalecimiento de la comunicación asertiva del Centro de Atención a Víctimas de
Violencia Intrafamiliar (CAVIF) 279, de Sabaneta.**

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora y Periodista

Brenda Lozano Montaña

**Asesora
Lina María Acosta Quiroz
Magíster en Educación y Desarrollo Humano**

**Unilasallista Corporación Universitaria
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Comunicación y Periodismo
Caldas-Antioquia
2023**

Dedicatoria

Dedico el fruto de mis esfuerzos con un inmenso amor a:
Mi madre, mujer buena, aguerrida, luchadora e incansable por ver plenos y felices a sus hijos. A mi abuela, mi segunda madre, sus valores me han inculcado la perseverancia, la fortaleza y el amor profundo por la vida. A mis hermanos, mi regalo y compañía de vida, son guías y protectores, a los cuales siempre querré ver triunfar.

Agradecimientos

Dar gracias por un triunfo logrado, es reconocer que nunca se está solo en el camino, siempre hay alguien que nos orienta, guía e impulsa a lograr nuestros propósitos.

Gracias a Dios por regalarme la vida, la oportunidad de disfrutarla y de descubrir su magia a través de cada persona y elemento que me rodea, descubriendo el mundo maravilloso desde la comunicación y el periodismo, mi adorada carrera profesional.

A mi madre, que, en el diario devenir de mi existencia, ha luchado incansablemente para hacer de mí una persona profesional, con valores y condiciones de aportar a la mejoría del mundo, gracias a ella por sus ejemplos de tenacidad, voluntad y esfuerzo. Ella ha sido y siempre será mi pilar fundamental para cumplir mis aspiraciones.

A mis adorados hermanos, Harold y Ronaldo, que han estado para mí en todo momento, sin importar la circunstancia, acompañándome, queriéndome y apoyándome en el cumplimiento de mis propósitos. Son mi más grande regalo de vida.

A Unilasallista Corporación Universitaria, que me abrió las puertas y me permitió llegar hasta sus claustros para cultivar la semilla del saber a través de un valioso potencial humano, dotado de una gran capacidad profesional.

A cada uno de mis profesores, que con sus bellas cualidades éticas y profesionales me han orientado, guiado y acompañado en mi proceso profesional. He aprendido inmensamente de cada uno de ellos, con sus capacidades educadoras, han logrado cultivar inmensas enseñanzas para la vida.

A mis compañeros, con los cuales compartí durante mucho tiempo, aprendiendo de cada uno, riéndonos y acompañándonos, siempre los recordaré con grandioso cariño y admiración.

A todos, les agradezco infinitamente, que Dios los bendiga y acompañe siempre donde quiera que se encuentren.

Tabla de contenido

Ilustraciones.....	5
Tablas	6
Resumen	7
Introducción.....	9
Justificación.....	10
Impacto Social y Económico.....	11
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13
Marco teórico	14
Relaciones interpersonales.....	14
Empatía en el servicio público.....	16
Comunicación asertiva organizacional.....	19
Cultura organizacional	22
Constitución Política de Colombia	24
Fiscalía General de la Nación.....	26
Atención a víctimas de violencia intrafamiliar.....	28
Metodología.....	32
Hallazgos y Análisis de Resultados.....	36
Plan de Comunicación – Propuesta Organizacional.	39
Conclusiones	48
Referencias bibliográficas	50

Ilustraciones

Ilustración 1 Sistema Penal Oral Acusatorio	42
Ilustración 2 Café en el parque	43
Ilustración 3 Día del helado.....	44
Ilustración 4 propuesta P.Q.R.S.F.....	47

Tablas

<u>Tabla 1 Entrevista colaboradores de la sede</u>	37
<u>Tabla 2 Matriz DOFA</u>	38
<u>Tabla 3 Plan de trabajo (Agenda CAVIF 279)</u>	40
<u>Tabla 4 Plan de trabajo (Celular CAVIF 279)</u>	41

Resumen

El presente trabajo de grado, expone de manera detallada, el contexto teórico, el diseño, la aplicación y los resultados de un sistema de comunicación, realizado en una de las sedes de la Fiscalía General de la Nación. El Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) 279 de Sabaneta, Antioquia.

El objetivo de este proyecto fue sugerir alternativas de mejoramiento y fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la sede, que permitan poner en práctica habilidades de comunicación asertiva para relacionarse de manera positiva, teniendo empatía con el público objetivo. Los pilares base para la realización del trabajo fueron: comunicación asertiva y relaciones interpersonales. De igual manera, se trabajó con otros temas alternativos y necesarios para la ejecución completa del trabajo. La Constitución Política de Colombia y algunas leyes constitucionales fueron aliados indispensables para el desarrollo técnico y efectivo de la práctica profesional dentro de mencionada sede.

La metodología que se utilizó para el avance del proceso, fue el método cualitativo, con dos modalidades: la observación y la entrevista; ambas necesarias para analizar la situación inicial de la comunicación dentro de la sede y para trabajar en los procesos de comunicación adecuados, enfocados en el fortalecimiento de la comunicación asertiva. Los resultados contienen un análisis FODA, una estrategia de comunicación, y un diagnóstico de intervención en el cual se puede observar un mejoramiento notable en ciertas conductas que son beneficiosas para la sede.

Palabras clave: *Relaciones interpersonales, empatía en el servicio público, comunicación asertiva organizacional, cultura organizacional, Constitución Política de Colombia y Fiscalía General de la Nación, atención a víctimas de violencia intrafamiliar.*

Introducción

El actual proyecto se realizó en una de las sedes de la Fiscalía General de la Nación, ubicada en el municipio de Sabaneta, Antioquia, al sur del Área Metropolitana de la ciudad de Medellín. El Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) 279, se encuentra ubicado en las instalaciones del palacio de justicia del municipio de Sabaneta. En el CAVIF 279, se adelantan procesos legales y judiciales respecto a problemáticas de violencia intrafamiliar, situaciones que abarcan diferentes niveles de complejidad y delicadeza con un común denominador: la convivencia familiar.

Justificación

Impacto Tecnológico

El Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) 279 Sur, es una de las sedes de la Fiscalía General de la Nación, ubicada en el municipio de Sabaneta, Antioquia; en el sur del Área Metropolitana de Medellín.

En esta oficina se atienden únicamente casos de violencia intrafamiliar, es una sede encargada de dar continuidad a los procesos de denuncias que ya se habían ejecutado, pero siguen estando activas, por ello es importante ubicar a las víctimas que han denunciado y tener un contacto directo con cada denunciante.

El despacho del CAVIF 279, se encuentra a cargo del Fiscal John Jairo Tabares Alzate, quien lleva más 7 años al frente de dicha sede de la Fiscalía General de la Nación y es el delegado para impulsar los procesos y velar porque se cumplan los plazos procesales. Allí, también se encuentra el asistente de la sede, quien es abogado, y se encarga de dirigir y asesorar a las víctimas sobre los casos que se procesan dentro de la sede, coordinando diferentes las visitas de las víctimas de violencia intrafamiliar al CAVIF 279, con el fin de adelantar los procesos judiciales y darles un seguimiento adecuado, así mismo, hay más abogados encargados y apoderados de los diferentes casos activos. Además, se cuenta con el apoyo de profesionales en psicología, quienes se ocupan de asistir muchos de los procesos judiciales que se encuentran activos, donde es necesario el acompañamiento psicológico para algunas de las víctimas y personas implicadas en los casos.

Por lo anterior, la gran importancia del fortalecimiento de la comunicación asertiva es un pilar indispensable, debido a que los tipos de públicos que se atienden desde la sede son

muy diferentes. Por lo tanto, se requiere hacer un análisis de cada expediente, antes de interactuar con cada una de las víctimas, para así tener una comunicación clara y efectiva. En de gran ayuda la asistencia comunicativa, para observar detalladamente el contexto y las vivencias personales desde un punto de vista empático y al tiempo estratégico, manejando los canales comunicativos adecuados y ubicando a las víctimas de manera efectiva, por medio de una relación amena y cercana.

También, se cuenta con una base de datos en Excel, donde está la información más importante de cada expediente, la cual se debe ir actualizando constantemente con datos relevantes de cada archivo, redactando información y llevando un registro estrictamente organizado. Dentro de la base interna del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA), se pueden verificar cuáles casos siguen activos, cuáles no, y qué personas se deben ubicar, dejando posteriormente las constancias escritas dentro de la plataforma respecto al intercambio comunicativo que se tuvo con la persona a la cual se contactó, haya sido víctima o indiciado.

Impacto Social y Económico

Sin duda alguna, la asertividad en la comunicación es uno de los pilares esenciales e irremplazables para el funcionamiento adecuado de cualquier organización. Siendo así, para la el CAVIF 279 Sur, es indispensable tener una comunicación asertiva, directa y segura con su público objetivo, es decir, con las personas que tienen procesos judiciales de violencia intrafamiliar (víctimas) y en algunos casos con los indiciados.

Hay que tener presente, que no se puede utilizar el mismo lenguaje con todas las personas que se atienden allí, debido a las diferencias sociales, académicas, psicológicas e incluso económicas que hay en la sociedad. Aprender a manejar un lenguaje comunicativo

claro y eficaz es vital para poder darle continuidad a los procesos judiciales que se llevan a cabo y entablar una comunicación asertiva con las diferentes personas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza un análisis de cada expediente digital donde hay una breve presentación de la persona que se debe atender, así mismo se observa cuidadosamente la problemática familiar por la cual tiene el proceso en la Fiscalía, para finalmente proceder a ubicar a la persona, sea mediante llamada telefónica, correo electrónico o redes, y hablar de manera respetuosa e invitarla a que se dirija a la oficina indicada, sea para continuar o archivar los procesos judiciales que se encuentran activos en el CAVIF 279.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la comunicación asertiva del Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVI) 279, de Sabaneta para optimizar y prestar un servicio público con calidad.

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades y problemáticas en la gestión comunicativa entre el CAVIF 279 y sus públicos para la generación de estrategias de comunicación asertiva.
- Realizar un análisis organizacional para detallar los pro y los contra que tiene el CAVIF 279 al momento de comunicarse con sus públicos, y de allí la generación de estrategias de comunicación para optimización institucional.
- Generar efectividad comunicativa en el servicio público llevado a cabo en el CAVIF 279 de Sabaneta para optimizar los procesos y resultados, así impactar positivamente a sus públicos.
- Propiciar medios de comunicación para el apoyo, la asesoría y el respaldo de los públicos del Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) 279 de Sabaneta, para obtener una comunicación asertiva con acceso oportuno y eficaz.

Marco teórico

Después de realizar un análisis riguroso del estado de la comunicación entre el Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) 279, y sus usuarios, se desprenden algunas variables fundamentales sobre las cuales se trabaja para el fortalecimiento de la comunicación asertiva, siendo esta un soporte indispensable y funcional en dicha sede de la Fiscalía General de la Nación. Más allá de entender cada concepto, es lograr aplicarlo en los procesos comunicativos que enmarcan una serie de situaciones y vivencias que cada persona percibe de manera diferente. Por lo tanto, se debe desarrollar una alta capacidad de comprensión, empatía y tolerancia, para evitar crear conflictos internos que perjudiquen el desarrollo efectivo de la comunicación tanto unidireccional como bidireccional.

Los conceptos clave para la realización de este proyecto son:

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son vínculos establecidos entre distintos integrantes de una comunidad, siendo fundamentales para el desarrollo de habilidades sociales que permitan el entendimiento, la comprensión y la comunicación adecuada entre los seres humanos. A través de las relaciones interpersonales se intercambian formas de ver y sentir la vida, percepciones diferentes, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno. Son, sin duda, una relación en la cual se comparte y se recibe información, abarcando un conjunto de elementos que comprende habilidades para saber comunicarse de manera efectiva, saber escuchar, saber resolver

conflictos, ser consciente de las opiniones personales, aceptar las diferencias individuales, ser auténticos y tener autonomía como personas.

Así mismo, entra en juego la comunicación interpersonal, que, desde el punto de vista de diferentes autores, afirman que la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede ser intencionada y no intencionada. Además, siempre se requiere un feedback.

Domínguez Bolaños, R.E., (2013) considera que:

La comunicación interpersonal, es comunicación entre personas, la gran diferencia entre reconocerla como tal estriba en que las personas son irrepetibles, singulares, reflexivas, inconmensurables y con capacidad de elección, entre otras cosas, sin embargo, en muchas ocasiones tratamos a los demás como si fueran objetos a este tipo de comunicación se le ha denominado impersonal (p.4).

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario recalcar que la comunicación interpersonal requiere de establecer relaciones comunicativas con los demás bajo una mirada consciente, teniendo claro que no todos piensan o sienten igual, y en cualquier ocasión habrán opiniones divididas y se debe respetar toda diferencia, sin discriminación o malos tratos.

Es importante tener presente que la comunicación interpersonal, más allá de solo dar y recibir información, también compromete una serie de predicciones, persuasiones y fluidez, que logren generar un ambiente cálido y cómodo al entablar relaciones e intercambios sociales en humanidad.

“Una relación interpersonal satisfactoria depende de si nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación” (García, M., 2015. p. 10) de tal manera que se cree un ambiente cómodo para lograr una cercanía amena y la relación sea significativamente agradable y comprensiva.

Las relaciones interpersonales siempre serán parte esencial de la vida en sociedad y en cada uno de los ámbitos humanos. A partir de ella se pueden obtener beneficios mutuos, como intercambio de conocimiento, sentir, pensar y actuar, puntos de vista autónomos, generación de confianza y fortalecimiento de tejido social. Cuando las relaciones son positivas promueven el bienestar mental, fortificando la autoestima, facilitando la expresión de las necesidades personales y el respeto por los demás. Las relaciones interpersonales, son parte crucial de la comunicación a través de los medios digitales. El saber dominar de manera asertiva las relaciones comunicativas con los demás, demuestra el respeto por las opiniones contrarias, poner límites propios y ajenos, manejar una comunicación clara y respetuosa, escuchando atentamente al otro y expresando las opiniones propias, aprender a estar en desacuerdo con respeto, y teniendo en cuenta que el pensamiento diferente es necesario para la construcción de relaciones entre todos los individuos.

Empatía en el servicio público

Actualmente, la mayoría de los trabajos se desarrollan mediante la interacción, sea física o a través de medios de comunicación, (computador, celular, teléfono). Siendo

de esa manera, hay retos a nivel comunicativo que se deben afrontar de la manera más responsable y profesional posible, por ello es necesario que los trabajadores desarrollen habilidades psicosociales y emocionales como la empatía. Se dice que la empatía es la capacidad de ponerse en los zapatos del otro, y es muy cierto dicho comentario, sin embargo, es necesario aclarar que la empatía juega un papel fundamental en todas las áreas laborales, mucho más cuando se debe atender alto flujo de personas y tener relacionamiento con diferentes públicos, debido a que ello favorece y mejora en gran medida los objetivos laborales de una organización cuando se trabaja bajo el conocimiento de la empatía, practicándola en todo momento.

Analizando el significado de la empatía, Jorge, E (2010) afirma que:

La empatía describe la aptitud intelectual de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona; para una mejor comprensión de su comportamiento o de su forma de tomar decisiones. También permite responder correctamente a las reacciones emocionales de los demás, y facilita entender las necesidades, sentimientos y problemas de los otros y comprenderlos, poniéndose en su lugar (p.2)

Así pues, no se trata solamente de intercambiar información con otro individuo, sino de leer su estado emocional, comprendiendo cómo se siente y entendiendo su manera de actuar ante un suceso cotidiano o atípico.

Como lo explica Moya, L (2016) “sin la empatía, las relaciones laborales no funcionan, son incluso desastrosas y, como consecuencia, la organización o el equipo de trabajo está abocado al fracaso y, en algunos casos, a la desaparición” (p.20). Siempre es clave recordar, que, en una organización, las personas con cargos altos,

como jefes, directores, dirigentes, o cualquier otra persona que tenga un poder de opinión, tienen papeles fundamentales para lograr cambiar el modelo de relaciones comunicativas dentro de la empresa.

Según Muñoz, A. y Chávez, L. (2013):

Es posible afirmar, desde un enfoque reactivo, que la empatía es una respuesta emocional a las situaciones contingentes de los otros, así como una predisposición para actuar de una manera determinada ante situaciones emotivas vividas por otros y, en esa medida, es susceptible de ser aprendida y enseñada. Por tanto, incluye componentes afectivos o emocionales y cognitivos (p.127).

Resaltando dicha definición, no hay que pasar desapercibido que las emociones son intrínsecas al ser humano, por lo tanto, siempre se generarán reacciones emotivas frente a circunstancias y momentos del día a día. Además, los sentimientos pasan de ser individuales en varios contextos, en el laboral, por ejemplo, al atender público, se pueden transmitir emociones en torno a una situación, experiencia o comentario, por tal motivo la empatía, si bien va ligada directamente con las emociones de cada ser, es fundamental desarrollarla para lograr comprender al otro sin perder por completo la estabilidad emocional propia, porque así se puede generar una afectación en términos comunicativos organizacionales.

La empatía es una cualidad básica para cualquier trabajo que se deba desarrollar, sobre todo cuando se trata de tener contacto comunicativo con otras personas, no solo por el hecho de lograr comprender el estado emocional del otro, sino porque abarca un conjunto de herramientas clave para sensibilizarse frente a lo que expresa la otra

persona. En cualquier organización, debe ser primordial reforzar el concepto de empatía, para que cada uno de los colaboradores aprendan desde la inteligencia emocional, el impacto positivo que tiene la empatía en cada situación. El pensar en el bienestar comunitario siempre dará resultados positivos, más que pensar en el bienestar propio siendo egoístas con los demás. Hay que tener presente, que la empatía no es una cualidad que funciona solo para momentos negativos o emocionalmente intensos, sino para cada momento del diario vivir, el solo hecho de relacionarse el uno con el otro enmarca una serie de experiencias dadas a la sensibilización emocional generando cualquier tipo de reacciones. La empatía en el ámbito laboral siempre debe ir ligada a cada persona, entendiendo que, a partir de ella, se logran cambios positivos de gran magnitud, beneficiando tanto interna como externamente cualquier institución.

Comunicación asertiva organizacional

Partiendo de la gran importancia de una buena comunicación en la vida cotidiana, vale precisar que hay diversas maneras de expresar opiniones, ideas, sentimientos, y, en general, de dar y recibir información en los distintos espacios, áreas sociales, laborales, incluyendo los medios de comunicación. El saber comunicarse desde un punto de vista asertivo mejora enormemente la capacidad de comprensión y empatía con los demás. Una conducta asertiva abarca una serie de elementos esenciales para convivir correctamente, defendiendo los derechos propios del ser, respetando siempre los ajenos. Es fundamental el saber comunicar con facilidad y libertad sincera y adecuadamente sin denigrar o perjudicar al otro.

Es fundamental validar que los canales de comunicación son herramientas indispensables para desarrollar la comunicación tanto dentro como fuera de las organizaciones, son esenciales para transmitir mensajes y establecer relaciones con otras personas, son puentes entre negocios y clientes, y, claramente, hacen parte de la comunicación e interacción diaria entre los seres humanos. Por eso, a través de ellos, también se debe manejar una comunicación asertiva, para compartir mensajes de la mejor manera posible sin intención de herir a otros individuos.

No solo un lenguaje claro hace que la comunicación sea asertiva, el ser consciente de lo que se dice y la manera en la que se comunica es una base que refuerza la información convirtiéndola en expresión asertiva y respetuosa para con los otros.

Según Egúzquiza, O (2014):

La comunicación asertiva significa tener la habilidad para transmitir y recibir los mensajes, sentimientos, creencias u opiniones propios o ajenos de una manera honesta, oportuna y respetuosa para lograr como meta una comunicación que nos permita obtener cuanto queremos sin lastimar a los demás, (practicar la empatía). (p.119).

De acuerdo con Rodríguez y Serralde (1991):

Una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar.

Uno de los aspectos fundamentales en las organizaciones es el clima laboral, ese componente que rodea el entorno y afecta de manera directa a cada persona mientras desarrolla sus actividades laborales. Para que sea eficaz el ambiente en el trabajo se requiere indiscutiblemente que haya una comunicación fluida, clara y sobre todo, asertiva, logrando así un espacio más ameno y cómodo en donde se pueda trabajar bien. Así como lo indica, Guarnizo Guarnizo, L., & Montealegre Rodríguez, D. C. (2018). El propósito de la comunicación en una organización es contribuir con el bienestar de la empresa: establecer metas, seguir objetivos, contribuir con estrategias para el crecimiento de la organización y del recurso humano que la acompaña. No sólo tiene que ver con su ambiente interno, sino que también relacionando la empresa con el ambiente externo.

Finalmente, una comunicación asertiva dentro y fuera de cada organización, genera cambios muy positivos para una empresa, desde adentro se mejora el tejido laboral con información clara, efectiva y respetuosa, fortaleciendo la comunicación y el clima laboral, el cual interfiere directamente en el desarrollo de las actividades por parte de los funcionarios; además, se refleja exteriormente la calidad de la empresa. Una comunicación asertiva, debe ser implementada en cada ámbito social, para dar mensajes contundentes sin necesidad de perjudicar a otras personas y entender los puntos de vista contrarios con profundo respeto y aceptabilidad. La asertividad dentro y fuera de las instituciones contiene un valor altísimo, por lo cual, esta debe ser practicada de manera consciente y adaptada a los distintos escenarios cotidianos.

Cultura organizacional

Hablar de cultura organizacional, es repensar en el modelo interno de cualquier organización, representado por un orden simbólico del cual todos los miembros de una entidad hacen parte. Los objetivos laborales de una empresa deben ser muy claros, por lo tanto, es crucial que el grupo de personas que la conforman sea fortalecido y se encuentre envuelto en un ambiente laboral adecuado que garantice un desempeño efectivo en la empresa, porque desde el fortalecimiento organizacional interno, se logran metas y objetivos específicos a nivel externo de manera exitosa. Para las organizaciones es fundamental desarrollar una serie de valores y significados dentro del contexto laboral, acompañados de normas que contengan parámetros a seguir y un reglamento interno que se debe cumplir.

Es necesario por ello, generar ambientes laborales con una cultura marcada que tenga como propósito el mejoramiento del espacio en el que se trabaja.

Como lo explica Sánchez, J., Tejero, B., Yurrebasco, A. y Lanero, A. (2006):

La cultura se entiende como un fenómeno social colectivo que es creado más que heredado por los miembros de un grupo. Una vez en existencia, estos supuestos influyen sutilmente en la percepción, pensamiento, acción y sentimientos en formas que son consistentes con la realidad cultural de ese grupo (p. 389).

De tal manera, que la cultura organizacional se construye a partir del mismo entorno en que se ejecutan actividades laborales en conjunto con los individuos que hacen parte de ese mismo entorno.

Como lo afirma Rodríguez, A. (2005):

La mentalidad empresarial es un producto de la cultura organizacional, donde la educación, los hábitos, las costumbres y las actitudes, además de las formas de pensar, sentir y actuar, se dan según las creencias, los principios y los valores como variables de la cultura organizacional; son elementos fundamentales en la constitución de la mentalidad como un marco de referencia que permite a las personas percibir e interpretar la realidad y por tanto ver su comportamiento de acuerdo con esa percepción del mundo (p.8).

Por eso es esencial tratar de obtener condiciones culturales que favorezcan el desempeño de las personas y mejore los resultados de la organización. A partir de elementos integrados que se conformen con base a los criterios éticos de la empresa.

Siguiendo el planteamiento de Calderón, G., Murillo, S., Torres, K. (2003), se sabe que:

Un aspecto motivo de interés tanto de académicos como de expertos es el bienestar laboral, por cuanto se ha establecido una relación directa entre la satisfacción de la gente con su trabajo, los resultados económicos de la empresa, la satisfacción de los clientes y las condiciones internas para la dirección empresarial (p. 111).

Por tanto, la calidad del clima laboral incide de manera directa, no solo en la actitud del colaborador, sino también en los resultados generales de la organización.

Desde un punto de vista descriptivo, puede afirmarse, que, la cultura organizacional es construida a partir de tradiciones, condiciones y valores que brindan patrones de actividades y acciones a desarrollar, fortaleciendo el clima dentro de la

empresa. Algunas de las características culturales más importantes son: confianza, amistad y trabajo en equipo, logrando consolidar conjuntos de valores que logran mejorar las condiciones de trabajo, haciendo que los empleados mejoren su autoestima, expresando mayor bienestar y rendimiento en cada área laboral.

A todo ello se suma, la facultad de orden generada a partir de las direcciones empresariales, porque los líderes son generadores de prácticas y mecanismos que aportan al diseño de espacios y filosofías empresariales que mejoran la calidad del clima organizacional.

Por último, la cultura organizacional es una ventaja a nivel competitivo desde que sea flexible y coherente con la estrategia que se desarrolla en la empresa, teniendo presente el objetivo específico y sabiendo entender las necesidades y requerimientos de las áreas empresariales y sus colaboradores.

Constitución Política de Colombia

La Constitución Política, es la norma más importante que tiene el país, es la base que rige todas las leyes de la nación. En ella se encuentran todos los códigos y los reglamentos que componen la organización política y el funcionamiento del Estado colombiano.

Artículo 1ro. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (Constitución Política de Colombia 1991).

De la fiscalía general de la nación

Artículo 249. La Fiscalía General de la Nación estará integrada por el Fiscal General, los fiscales delegados y los demás funcionarios que determine la ley.

El Fiscal General de la Nación será elegido para un período de cuatro años por la Corte Suprema de Justicia, de terna enviada por el Presidente de la República y no podrá ser reelegido. Debe reunir las mismas calidades exigidas para ser Magistrado de la Corte Suprema de Justicia. La Fiscalía General de la Nación forma parte de la rama judicial y tendrá autonomía administrativa y presupuestal.

Artículo 250. La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo.

Artículo 251. Es este artículo se nombran las funciones especiales del Fiscal General de la Nación...

Artículo 252. Aun durante los Estados de Excepción de que trata la Constitución en sus artículos 212 y 213, el Gobierno no podrá suprimir, ni modificar los organismos ni las funciones básicas de acusación y juzgamiento.

Artículo 253. La ley determinará lo relativo a la estructura y funcionamiento de la Fiscalía General de la Nación, al ingreso por carrera y al retiro del servicio, a las inhabilidades e

incompatibilidades, denominación, calidades, remuneración, prestaciones sociales y régimen disciplinario de los funcionarios y empleados de su dependencia.

Fiscalía General de la Nación

La Fiscalía General nació en 1991 con la promulgación de la nueva Constitución Política y empezó a operar el 1 de julio de 1992.

Es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.

Principales funciones:

- Tomar acciones para el fortalecimiento del sistema penal acusatorio tanto en aspectos prácticos como en materia de política pública, en coordinación con la Dirección Nacional de Políticas Públicas y Planeación.
- Articular las relaciones de la Fiscalía General de la Nación con las entidades que inciden en su labor misional.
- Articular las relaciones de la Fiscalía General de la Nación con las demás entidades que cumplen funciones de policía judicial de manera permanente o transitoria.
- Apoyar la elaboración de estrategias jurídicas e investigativas para casos o situaciones complejas, relevantes o priorizadas.
- Desarrollar lineamientos para la aplicación de mecanismos de terminación anticipada del proceso penal y proyectar las resoluciones que resuelven las solicitudes sobre dichos mecanismos.

La Fiscalía General de la Nación, debe cumplir con unas funciones específicas y autónomas. Su misión y visión son las siguientes:

Misión:

La Fiscalía General de la Nación garantiza el derecho al acceso a la justicia de los habitantes del territorio nacional, por medio de la investigación de las conductas punibles, el ejercicio de la acción penal y de la acción de extinción del derecho de dominio, en el marco del debido proceso. Así mismo, protege los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas de los delitos y participa activamente en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado.

Visión:

En 2024, la Fiscalía General de la Nación será reconocida como una organización confiable, transparente y eficiente, que hace presencia oportuna en todo el territorio a partir de la innovación de las metodologías de investigación, con lo que habremos contribuido a una sociedad libre de violencia. Con el trabajo realizado, la entidad será un lugar en donde los funcionarios se inspiren cada vez más a dar lo mejor de sí.

Además, cuenta con unas funciones y deberes específicas, que se encuentran establecidas en la Constitución Política de Colombia. También contiene decretos y leyes que se deben ejecutar.

Artículo 249 Constitución Política de Colombia: La Fiscalía General de la Nación estará integrada por el Fiscal General, los fiscales delegados y los demás funcionarios que determine la ley.

Atención a víctimas de violencia intrafamiliar

Como primer paso, es fundamental reconocer el significado de la violencia, los factores que la rodean, los puntos de partida de la misma y lo que genera un comportamiento violento. La violencia puede ser conocida como una conducta de reacción que hace parte inherente de la naturaleza humana, su expresión depende de diversos elementos y contextos. Esta se puede interpretar como un acto pernicioso, como también puede ser aceptada o justificada con argumentos que tengan validez en un determinado contexto social.

No todos los individuos demuestran la violencia a través del mismo comportamiento, las reacciones violentas pueden variar obedeciendo a los distintos espacios y acontecimientos presentados. Las condiciones socioeconómicas, la manera en que educan los padres a sus hijos, la manera de vivir de una familia, son factores directos que afectan la emocionalidad llegando a generar actuaciones violentas en una persona, además, la calidad de las relaciones interpersonales, familiares, laborales, estudiantiles y, en general, las relaciones de índole social, cuando no son positivas, generan inestabilidad emocional, ocasionando comportamientos violentos. Por tanto, el comunicarse con personas víctimas de violencia intrafamiliar o con personas que violentan, es un reto que requiere de profundo análisis y comprensión, para lograr tener una capacidad de distinción entre los factores estáticos y dinámicos que son vulnerables a cambios.

Según Rodríguez, L.A., Padilla, A., Rodríguez, L.S., Díaz, F. (2010):

Es en el hogar donde se concentra el mayor índice de violencia en nuestra sociedad. Y a pesar de que actualmente las denuncias han aumentado, en

parte porque se ha logrado visibilizar dicho fenómeno, es aún mayor el número de casos que no se denuncian, debido a que se convierte en una dinámica reiterada de relación para muchas familias. Adicionalmente, el lazo afectivo que los une facilita que se toleren, acepten y hasta habitúen a dinámicas violentas de relación (Párrafo. 20).

Quiere decir ello, que, en la actualidad, se ha normalizado la violencia intrafamiliar como una conducta común y corriente dentro del seno de muchas familias, aceptando el maltrato físico, sexual, verbal y psicológico de manera frecuente dentro de un hogar familiar, afectando gravemente el desarrollo psicosocial de los niños y niñas en proceso de crecimiento y desarrollo y también dificultando la relación afectiva entre lazos familiares.

De acuerdo con Pineda, J & Otero, L. (2004):

La eliminación y prevención de la violencia intrafamiliar a partir de la renegociación de las relaciones entre los miembros de las familias, está dada también por la dinámica y estructura misma de aquellos elementos que van más allá de la intervención pública. Estos se refieren a los valores y representaciones socialmente prevalecientes, la inserción de los miembros en los mercados laborales, la presencia de redes familiares y sociales, y los niveles de vulnerabilidad y pobreza de los hogares y sus miembros.

Siguiendo esa línea, es válido afirmar que la violencia intrafamiliar está enmarcada por un conjunto de elementos que competen directamente en la familia, como el nivel socioeconómico, el nivel académico, la cantidad de individuos que conviven en el seno

de un hogar y las conductas comunicacionales prevalecientes entre la familia, la estructura familiar y sus relaciones.

Cada familia, está regida por un conjunto de valores y de creencias, que pueden llegar a convertirse, en algunos casos, en limitantes para el desarrollo funcionalmente efectivo y estable en las dinámicas familiares, lo que conlleva a que los lazos familiares se conviertan en situaciones atacantes que se desenvuelven en actos de violencia y abuso, causando problemáticas graves, afectando la vida de los individuos más vulnerables, donde el miedo se convierte en uno de los principales protagonistas. Rodríguez, A. (2018) expone que:

La violencia familiar conlleva consecuencias para todo aquel que la padece, siendo, al mismo tiempo, la representación tangible del poder abusivo del que unos disponen frente a aquellos que por razones intrínsecas o extrínsecas son más vulnerables, situándose en el seno de la familia como el eslabón débil de la relación que los vincula (p.5)

Por eso, en primera instancia, es esencial reconocer los factores de riesgo que hacen de la violencia intrafamiliar un acto normalizado y común en la sociedad, este tipo de violencia conlleva consigo un sinnúmero de resultados negativos, convirtiendo los daños en lesiones físicas y psicológicas, que además trascienden a traumas emocionales que son difíciles de exponer, en muchos casos por miedo.

Como se ha escrito, la violencia intrafamiliar comprende un amplio abanico de situaciones que necesitan ser abordadas, afrontando dicho fenómeno como un objeto en el que se entrelazan factores de diferente tipo: familiar, social, cultural, económico, académico, entre otros. Es una problemática de nivel mundial, la cual

requiere de estrategias y procesos que logren ejecutarse con miras hacia la prevención para afrontar y tratar desde escenarios jurídicos, donde se vele por la protección de los derechos que se vulneran.

La atención a víctimas de violencia intrafamiliar requiere de atención total, de comprensión, de fuerza mental, sobre todo, de empatía; el saber interpretar el cómo se siente una víctima, es un acto de solidaridad, a veces se hace difícil comunicar o hablar tal vez por ese miedo causado dentro de una casa con la que se comparte con familiares y personas cercanas, es por ello que la calidez y la amabilidad se convierten en puente hacia la cercanía con una persona lesionada a partir de ese tipo de violencia.

Metodología

La metodología de investigación que se utilizó para la realización del presente trabajo, fue el método cualitativo, acompañado de dos técnicas: la observación participante y la entrevista. Además, se apoyó el trabajo con una matriz DOFA, para identificar las principales necesidades y requerimientos respecto a la comunicación externa, que se puedan presentar entre los usuarios y el CAVIF 279. Así mismo, se realizó un análisis para saber cuáles son los medios de comunicación y las plataformas más efectivas para brindar información institucional, cercana y personal, para así tener un respectivo feedback.

La investigación con método cualitativo se basa en comprender los fenómenos, observar y analizar sus comportamientos en un contexto determinado. Teniendo en cuenta el libro “Metodología de la investigación” de Hernández Sampieri (2018), el enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en la que los individuos perciben y experimentan el espacio que les rodea y el contexto en el que se encuentran. (p. 358)

Para Stake (1995), el objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión y se centra en la indagación de los hechos, en el papel personal que adopta el investigador desde el comienzo de la investigación, así como su interpretación de los sucesos y acontecimientos, lo que se espera es una descripción densa, una comprensión experiencial y múltiples realidades. El investigador no descubre, sino que construye el conocimiento. (p. 42-43)

La técnica observación participante, se incluye dentro de la práctica profesional para conocer en primera instancia, cómo se desarrollan los procesos comunicativos dentro de la sede CAVIF 279, para así sugerir propuestas y alternativas profesionales que contribuyan al mejoramiento de la comunicación bidireccional entre la entidad y sus usuarios. De la misma manera, se busca contemplar cómo se recibe la información, cómo se comparte y de qué manera impacta al público objetivo en los procesos que se llevan a cabo.

Sanjuán, L. (2019) aclara que:

El observador deberá observar la realidad que le rodea acompañando a los sujetos en su día a día y participando, en distinta medida, en actividades significativas para la investigación, compartiendo los acontecimientos (habituales o no, relevantes o no para la investigación) y tratando en todo momento de hacerse una composición de lugar de aquello que se observa (p. 17).

En ese orden de ideas, es preciso anotar que la observación logra comprender los sucesos en un contexto específico, entendiendo los entornos elementales a profundidad, logrando interpretar diferentes actuaciones según el espacio y momento dado.

Riba, C. (2002) describe que:

En la observación participante, la información recogida suele ser verbal, o asimilable a verbal, grabada, transcrita o escrita. En todo caso es información con significado social y personal. El observador mira y escucha, pregunta, pide respuestas y aclaraciones, estimula, indaga. El sujeto responderá según su relación con el observador. Este, en un

extremo, puede ser un completo extraño; en el otro, un amigo o persona de confianza.

En un plano más abstracto, el esquema de la observación participante representaría observador y observado como los dos polos de la interacción y, entre ellos, un flujo comunicativo en ambas direcciones (p. 6)

Para la entrevista, fue necesario basarse en la observación, para posterior a ello, crear una entrevista semi estructurada, teniendo en cuenta el contexto, el perfil del público que atiende la sede, y el desarrollo habitual de la comunicación y la forma en que se comparte la información. De una manera educada y cercana, se realizó preguntas tanto al fiscal delegado de la sede, como a dos abogados y una psicóloga, con la finalidad de conocer sus puntos de vista al respecto.

Para Tarrés, M. (2001):

La entrevista cualitativa proporciona una lectura de lo social a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual los entrevistados expresan los pensamientos, los deseos y el mismo inconsciente, es por tanto, una técnica invaluable para el conocimiento de los hechos sociales, para el análisis de los procesos de integración cultural y para el estudio de los sucesos presentes en la formación de identidades (p. 69)

Según Díaz, B., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013):

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial (párrafo 5).

En la matriz DOFA, se analizaron las cuatro variables: Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Esto, con el fin de detallar a fondo cuáles son las necesidades, así como las potencialidades que presenta la sede, y a partir de allí construir un balance estratégico para tener unas bases sólidas sobre las cuales trabajar en su mejoramiento y fortalecimiento.

Para Ponce H, (2007). El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (p. 114)

Hallazgos y Análisis de Resultados

Observación participante

Mediante la utilización de la observación participante como técnica de investigación cualitativa, se logró conocer una base de datos de excel, la cual estaba desactualizada. A nivel general las situaciones comunicacionales entre los trabajadores de la sede CAVIF 279, y los usuarios que se atienden allí, se analizó un suceso recurrente, donde la sede presentaba un alto flujo de usuarios citados de manera presencial la misma fecha y a la misma hora, lo cual ocasiona un ambiente denso y disgustos para las personas que cumplían con el horario en que se habían citado.

Por otro lado, se conocieron los canales de comunicación directa entre la sede y los usuarios: el correo electrónico y las llamadas desde teléfonos fijos de la sede. Estos dos medios de comunicación siendo los más utilizados de parte de los miembros de la oficina para enviar información y contactar al público objetivo. Se evidenció a través de dicha observación, la cantidad de correos no recibidos, ignorados y no respondidos por parte de los usuarios hacia la sede, contrariamente, las llamadas en su mayoría sí son respondidas, pero, en muchas ocasiones, los usuarios al no saber los prefijos de los teléfonos fijos de la sede, no podían devolver la llamada para obtener más información respecto a sus casos de violencia intrafamiliar en la fiscalía.

Claramente, otra de las observaciones importantes que se realizó, es saber el nivel de seguridad que se debe tener, ya que no se puede llamar desde los celulares personales de los administrativos a los usuarios, por temas de protección y de privacidad.

Entrevista

Para la entrevista se realizaron dos preguntas principales, enfocadas en la estrategia principal del proyecto: La comunicación asertiva.

En dicha entrevista, se le preguntó de manera clara, al fiscal, quien es el jefe designado del CAVIF 279, a dos abogados y a una psicóloga, con el fin de conocer lo que significa para cada uno de ellos la comunicación asertiva y por qué es importante aplicarla en el contexto laboral con los usuarios que se atienden en el CAVIF 279.

A continuación, en la tabla se pueden observar las cuatro respuestas a cada pregunta realizada, todas enfocadas en el área específica.

Tabla 1 Entrevista realizada a 4 colaboradores de la sede

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>¿Qué entiendes por comunicación asertiva?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener la capacidad de ser empático con el otro, saber a qué persona se le está hablando para entablar una conversación amable, respetuosa y sin disgustos. ❖ Entender y hacerse entender. ❖ La manera clara y directa de entrar en diálogo con otras personas, siendo conscientes de no herir a la persona que nos está escuchando. ❖ Poder entregar la información o conocimiento al emisor de forma tan clara y precisa que logre interpretar de forma correcta el dato que se le está entregando.
<p>¿Por qué consideras importante la comunicación asertiva con los usuarios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indispensable generar confianza y tener cercanía con las personas que atendemos, reconociendo que todas tienen casos de violencia intrafamiliar, pero son muy diferentes en su forma de ser, por lo tanto, se debe manejar un lenguaje adecuado, entendible y empático. ❖ Porque se atienden usuarios de todo tipo, entonces la comunicación debe ser lo más clara y limpia posible para darse a entender de forma adecuada y no generar más dudas de las que ya tienen muchas personas. ❖ Es importante porque desde el inicio se debe dar confianza al usuario y que pueda expresarse libremente, para que no se sienta juzgado y se pueda llevar a cabo un correcto intercambio de información.

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El hecho de manejar un léxico amplio nos ha llevado a dejar de lado la importancia del lenguaje simple en la sociedad, y en muchos documentos elaborados por abogados no se puede interpretar fácil muchas ideas, por lo que considero que la comunicación asertiva implica el conocimiento pleno del sector poblacional al que va dirigido, esto sin ánimo de discriminarlo.
--	---

Matriz DOFA

La matriz DOFA, se realiza con base a la observación participante y a la entrevista.

En el cuadro se detallan las cuatro matrices base: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Tabla 2 Matriz DOFA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p style="text-align: center;">¿Qué podemos mejorar?</p> <p>Cercanía con los usuarios: Debido a la cantidad de usuarios que nuestra sede debe atender diariamente, se vuelve compleja la comunicación a la hora de contactar a cada usuario para citarlo a los encuentros presenciales que son esenciales para darle continuidad a los procesos judiciales que se encuentran bajo responsabilidad de la sede.</p>	<p style="text-align: center;">¿Qué hacemos bien?</p> <p>Servicio de calidad: Nuestra sede CAVIF 279, cuenta con un excelente equipo de trabajo encabezado por el fiscal del despacho. Allí se prestan los servicios con mucha responsabilidad y eficacia, tratando siempre de efectuar en tiempos estipulados los procesos judiciales y expedientes activos. Lo que hace que sea un factor referencia para otras sedes de la Fiscalía.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p style="text-align: center;">¿Cuáles son nuestros objetivos más próximos?</p> <p>Estrategia comunicativa: Para mejorar el flujo respecto a la cantidad de usuarios y poder contactarlos de manera adecuada a las citaciones, se tendrán en cuenta medios de comunicación y redes sociales como fuentes principales de contacto directo y cercano. Mediante una comunicación asertiva se mejorará el servicio de manera efectiva y fructífera.</p>	<p style="text-align: center;">¿Qué cambios son preocupantes?</p> <p>Contactar sin dificultad los usuarios requeridos: Puede ocurrir que el usuario que deba presentarse de manera personal en la sede, no utilice redes sociales, haya cambiado su número telefónico, o, en última instancia, no tenga o no responda los correos electrónicos. Se generarían retrasos en muchos de los procesos.</p>

Plan de Comunicación – Propuesta Organizacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos luego del proceso de investigación realizado con las técnicas: observación participante y entrevista, apoyado de la matriz DOFA, se analizaron los puntos fundamentales sobre los cuáles se trabajó para brindar una mejoría y fortalecer la comunicación tanto interna como externa del CAVIF 279, teniendo en cuenta que desde la comunicación interna de una entidad se logran cambios que benefician de manera directa la comunicación externa, es por ello que se trabajó desde el interior para enriquecer los procesos comunicativos externos de la sede.

Se percibe muy buena relación entre el fiscal delegado, el abogado y asistente directo de la fiscalía y demás funcionarios. Sin embargo, se evidencia la falta de coordinación en algunos casos cuando se deben atender personas dentro de la oficina, debido a que cada uno tiene su agenda personal y realiza citaciones sin consultar con el otro previamente, a partir de esto, se presentan discrepancias a la hora de atender a muchos de los usuarios, ya que son citados la misma fecha, a la misma hora, y en algunos momentos deben ser atendidos por la misma persona, eso hace que se ocasionen retrasos en los procesos, demostrando falta de comunicación, coordinación y poca empatía hacia varios de los usuarios del CAVIF 279.

Por ello es fundamental, mejorar y fortalecer la comunicación interna, para coordinar los horarios en que se atenderán usuarios, y evitar que haya hacinamientos por falta de organización y comunicación directa entre el personal que hace parte de la sede, haciendo uso de una agenda física, como estrategia para ordenar consecuentemente las citaciones de los usuarios que deben ser atendidos, la agenda se nombró “Agenda CAVIF 279”, a la cual cada uno de los colaboradores directos y la

asistente de comunicaciones tiene acceso, para revisar, organizar y realizar más citaciones en fechas y horarios disponibles, verificando que no haya interferencia en otros espacios ocupados con citas previamente anotadas en la agenda.

Tabla 3 Plan de trabajo (Agenda CAVIF 279)

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN					
Estrategia	Táctica (actividad a desarrollar)	Encargada (o)	Fecha a realizar	Recurso humano	Objetivo esperado
Coordinación y organización de citaciones a usuarios	Creación de "Agenda CAVIF 279", para agendar las citaciones de los usuarios en horarios disponibles acordados entre directivo y funcionarios de la sede	Brenda Lozano y asistente del área de derecho	Por definir	Asistencia de comunicaciones y área de derecho	Organización y cumplimiento total y exitoso generados a partir del uso de la agenda
Observación y seguimiento a procesos	Reuniones frecuentes para observar la efectividad en las citaciones realizadas a usuarios anotadas en la agenda	Brenda Lozano y asistente del área de derecho	Por definir	Asistencia de comunicaciones, fiscal delegado y asistentes	Observación, seguimiento y verificación de cumplimiento a los procesos ejecutados a partir del uso de la agenda

De la misma manera, para el mejoramiento en la organización de los datos de las personas con casos en la sede, se actualizó por completo la base de datos, la cual llevaba mucho tiempo sin actualizar y organizar. A través del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA), se verificó cuáles casos se encontraban activos, archivados y cuáles otros debían estar en otra sede de la fiscalía, fue fundamental realizar dicho trabajo para que la base de datos quedara con la información completa y exacta.

Mediante el SPOA, se tiene acceso a cada expediente digital de manera detallada, con información de cada indiciado y de cada víctima, números telefónicos y correos electrónicos a través de los cuales se puede entablar comunicación con cada uno de ellos.

En la sede de la fiscalía hay dos teléfonos fijos, a través de los cuales se puede llamar tanto a otras entidades como a los usuarios, pero siempre se deben marcar prefijos para cada una de las llamadas a realizar, lo cual demora un poco el proceso

comunicativo, porque hay días en los que se deben realizar muchas llamadas en horarios establecidos, y a veces llaman de otras oficinas a los teléfonos fijos de la sede, ocasionando retrasos en el contacto telefónico con los usuarios. Es muy importante recordar, que por estándares de seguridad, el celular personal no puede utilizarse para temas laborales, ni mucho menos para contactar usuarios de la fiscalía.

Por lo anterior, y analizando las situaciones mencionadas, se propuso tener un celular propiamente de la sede, para realizar y recibir llamadas, entablando comunicación directa con cada usuario de la sede.

Tabla 4 Plan de trabajo (Celular CAVIF 279)

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN					
Estrategia	Táctica (actividad a desarrollar)	Encargada (o)	Fecha a realizar	Recurso humano	Objetivo esperado
Conversación con el usuario	"Celular CAVIF 279", para realizar llamadas directas a cada usuario desde el celular correspondiente a la sede y tener una comunicación rápida.	Brenda Lozano y asistente del área de derecho	Por definir	Asistencia de comunicaciones y área de derecho	Optimización en el manejo de llamadas a usuarios, a través del celular solo se realizan y entran llamadas pertinentes a la sede de la fiscalía.

A parte de contactar a los usuarios por medio del celular o teléfono fijo, también se puede tener comunicación con ellos, a través del correo electrónico de la fiscalía, mensajes de texto e incluso por redes sociales, como WhatsApp, debido a que se ha convertido en una herramienta muy útil para tener conversaciones directas.

Después de contactar a los usuarios requeridos, por cualquiera de los medios de comunicación mencionados, es necesario e indispensable dejar la constancia, se haya intercambiado o no comunicación con la persona, en el SPOA. El Sistema Penal Oral Acusatorio es una plataforma muy completa, donde a través de los números radicados de cada denuncia, se encuentra toda la información y el expediente digital de cada denuncia, las constancias se deben redactar tal cual fue la conversación con la persona

contactada, con el fin de fortalecer la información, dejando las constancias por escrito, incluyendo fecha, hora y medio de comunicación por el cual se tuvo contacto.

Ilustración 1 Sistema Penal Oral Acusatorio

Sistema Penal Oral Acusatorio

Dirección Nacional del Sistema Penal Acusatorio y de la Articulación Interinstitucional en Materia Penal

¿Quiénes somos?

Somos una Dirección Nacional creada mediante decreto 016 de 2014 y reglamentada por la resolución 0-0555 del 02 de abril de 2014 suscrita por el Fiscal General de la Nación concebida con el propósito principal de fortalecer el funcionamiento integral del sistema penal acusatorio y articular a la Fiscalía General de la Nación con las entidades que tengan incidencia en su labor misional.

Esta Dirección Nacional se encuentra adscrita al despacho del Vicefiscal General de la Nación y tiene dos subdirecciones: la Subdirección de Articulación Interinstitucional y la Subdirección de Articulación Externa de Policías Judiciales.

Principales funciones:

- Tomar acciones para el fortalecimiento del sistema penal acusatorio tanto en aspectos prácticos como en materia de política pública, en coordinación con la Dirección Nacional de Políticas Públicas y Planeación.
- Articular las relaciones de la Fiscalía General de la Nación con las entidades que inciden en su labor misional.
- Articular las relaciones de la Fiscalía General de la Nación con las demás entidades que cumplen funciones de policía judicial de manera permanente o transitoria.
- Apoyar la elaboración de estrategias jurídicas e investigativas para casos o situaciones complejas, relevantes o priorizadas.
- Desarrollar lineamientos para la aplicación de mecanismos de terminación anticipada del proceso penal y proyectar las resoluciones que resuelven las solicitudes sobre dichos mecanismos.

Fuente: Fiscalía General de la Nación

La realización de informes como parte fundamental de la práctica profesional, fue necesaria, dado que se debe hacer un seguimiento continuo de cada actividad desarrollada dentro de la sede para saber cuáles son los puntos que se están fortaleciendo y cómo se está llevando a cabo cada proceso y también para analizar qué otros puntos se pueden mejorar a través de la asistencia de comunicaciones de la sede.

Con el fiscal delegado y jefe directo de la sede CAVIF 279, se estableció una conversación acerca de las actividades a realizar en fechas especiales como: cumpleaños, trabajo exitoso, logro de metas y días conmemorativos. Se acordaron salidas a almorzar por el buen trabajo en equipo y éxito en las metas cumplidas, detalles y un compartir en días de cumpleaños.

Las salidas grupales al parque de Sabaneta por un café fueron muy positivas para compartir información y experiencias, se enviaron imágenes con invitaciones a WhatsApp para motivar al desarrollo de estas actividades.

Ilustración 2 Café en el parque



Se implementó el día del helado (cada 15 días en las tardes soleadas), donde uno de los colaboradores de la sede, invitaba a un helado tanto al jefe como los asistentes presentes en la sede, fue un compartir rotativo incluyendo al jefe, donde cada persona

se motivó disfrutando muchísimo dichos espacios, y sobre todo, fortaleciendo las relaciones laborales en el equipo de trabajo.

Ilustración 3 Día del helado



En síntesis, un plan de comunicación organizacional bien estructurado es esencial para poder realizar un diagnóstico general a profundidad de la organización, analizando todos los aspectos posibles; desde las potencialidades de la empresa hasta los fallos más mínimos. A partir de allí, trabajar en la construcción de estrategias que sean convenientes para el mejoramiento estructural comunicativo, de acuerdo a las necesidades previamente visualizadas, teniendo claro que de acuerdo a la calidad de la comunicación interna y el clima organizacional se verá reflejado el éxito de una empresa.

La identidad organizacional, debe ser un factor totalmente presente, partiendo de elementos como la filosofía, misión, visión y valores que deben prevalecer en torno al

desarrollo laboral y a partir de allí lograr construir estrategias efectivas con el propósito de proyectar la imagen que se desea a los usuarios.

Cuando una organización trabaja en el fortalecimiento de la comunicación interna, los objetivos a nivel externos serán más factibles de conseguir, debido a la calidad que desde el interior se proyecta y se crea entre los colaboradores, siguiendo una normatividad y comprendiendo el valor que tiene la entidad, creando una cultura organizacional donde el bienestar sea primordial y el sentido de pertenencia se convierta en elemento del clima organizacional.

En el CAVIF 279, se trabajó en el desarrollo efectivo de estrategias favorecedoras para el clima organizacional a nivel interno, a partir de la matriz DOFA, se observaron las necesidades y las condiciones a mejorar, fortaleciendo las relaciones entre colaboradores y creando espacios afables para contribuir con la fortificación del espacio laboral, evitando que se convierta en un ambiente pesado o negativo para desarrollar actividades laborales, por el contrario, generar un entorno cálido, con momentos para la conversación, la cercanía y el disfrute de espacios con actividades recreativas como sinónimo de amistad, trabajo agradable, y, en general, integrar el espacio laboral con ambientes generadores de actitud positiva, alegría y satisfacción, sin perder de vista los objetivos que se deben lograr a nivel organizacional.

Se trabajó en el refuerzo de la calidad de la comunicación a nivel externo, para ofrecer una atención integral a los usuarios, reconociendo sus contextos y logrando conjugar la cercanía con la empatía. Se analizaron datos importantes y se trabajó en la organización y adecuación en tiempos de atención, así mismo, se optimizó el desarrollo de llamadas telefónicas para generar cercanía con el usuario, se desarrollaron

actividades para manejar un lenguaje claro, ameno y respetuoso en todo momento. También, se trabajó en la actualización de base de datos como parte fundamental de la estructuración, agregándole información nueva y actualizada y a través del sistema SPOA, generando las constancias debidamente ordenadas. En general, se implementaron estrategias para ofrecerle a cada usuario una atención amena, eficaz y puntual, trabajando internamente para reflejar en la comunicación externa efectividad en el desarrollo de los procesos que se adelantan en la sede.

Sistema P.Q.R.S.F

Aunque la sede no cuenta con sistema de P.Q.R.S.F, sería muy acertado implementarlo, para gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. En términos generales, es tener un método de servicio al cliente, donde se responden las necesidades de los usuarios. De esa manera, se pueden identificar oportunidades para mejorar la calidad de la atención y tener una retroalimentación de parte del cliente, que luego de ser atendido puede destinar parte de su tiempo para dar a conocer los factores que se pueden mejorar o felicitar por el servicio.

Todo ello permite mejorar la capacidad de registro y control de solicitudes, respuesta e interacciones de parte directa del usuario hacia la sede. Siendo los colaboradores los encargados de atender los requerimientos con el fin de mejorar y fortalecer el proceso de atención al cliente.

La implementación de dicho sistema, ayuda a mejorar la satisfacción de los usuarios, orientado a alguna duda o dificultad que se haya presentado durante la

atención adquirida, con el fin de que ambas partes conozcan la situación y así buscar una solución justa y equilibrada.

Este sistema es una herramienta de comunicación verdaderamente importante para una entidad, ya que a través de ella se pueden conocer cuáles son las dificultades que se deben mejorar, donde el usuario da su opinión personal respecto a la forma en que se atendió y/o trató, son consideraciones que ayudan a mejorar y reforzar la calidad en el servicio que se ofrece, pensando siempre en un equilibrio y ofrecer servicio de calidad y efectividad.

Ilustración 4 propuesta P.Q.R.S.F.

**En el CAVIF 279
¡te escuchamos!**

¡Hola! para mejorar nuestra calidad en el servicio y atenderte de la mejor manera, te invitamos a que uses nuestro sistema P.Q.R.S.F. cuando lo necesites.
¡Nuestro compromiso es contigo!

Escribe el requerimiento de acuerdo a tu necesidad y deposítalo en el sobre indicado

P
PETICIONES

Q
QUEJAS

R
RECLAMOS

S
SUGERENCIAS

F
FELICITACIONES

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Conclusiones

- Al no contar con un área de comunicaciones permanente, existe distanciamiento entre algunos cargos, no hay campañas de comunicación frecuentes en las cuales se fortalezca el trabajo de manera integrativa, para lograr una mejor relación con los usuarios que se atienden en la sede.
- No existe un sistema de P.Q.R.S.F en la sede, que sirva como método de participación por parte de los usuarios de manera activa y directa, tampoco hay personal encargado de revisar y hacerle seguimiento continuo para evaluar las opiniones que se puedan depositar en dicho espacio.
- En la sede se usa muy poco el WhatsApp, para comunicarse con los usuarios, siendo esta una red social de fácil uso y acceso, que genera cercanía con el público para brindar información relevante, siendo los mismos usuarios los que piden utilizar el WhatsApp como herramienta práctica y rápida para intercambio de comunicación.
- Las llamadas a través de teléfonos fijos no son buena opción para contactar a los usuarios, se nota un declive a gran escala entre la telefonía móvil y la telefonía fija, siendo más exitosas las llamadas a través del celular.
- En momentos propensos a no realizarse ningún tipo de actividad integrativa entre los miembros de la sede, el ambiente es más tenso, disminuyendo la confiabilidad del grupo de trabajo.
- La base de datos, se queda mucho tiempo sin actualizar, por lo que se generan confusiones a la hora de contactar a algunos de los usuarios con casos activos que se deben manejar en la sede.

- Los correos electrónicos para contactar a los usuarios, no son respondidos en un alto porcentaje, debilitando la comunicación y generando retrasos en muchos procesos judiciales. Además, no se implementan campañas estratégicas para que dichos correos puedan ser respondidos y la información sea recibida y captada por parte del usuario.
- Es indispensable que cada uno de los colaboradores sepa dominar el sistema SPOA, dado que es una plataforma muy importante para saber el estado de las denuncias, expedientes digitales, y allí se pueden actualizar los datos cuando sea necesario o se requiera por parte del fiscal delegado.
- El orden y la limpieza de la sede hace parte fundamental de la cultura organizacional, teniendo en cuenta que todo comunica. Una mala imagen y presentación genera un espacio incómodo y tenso para el desarrollo de actividades laborales.

Referencias bibliográficas

- Bedoya, E. (2021). Canales de comunicación mediada por computador y sus efectos en la satisfacción de la comunicación. <https://web-p-ebSCOhost-com.lasallista.basesdedatosezproxy.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=44a9d0d0-0e66-46ff-8a57-35c8b8f1a944%40redis>
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Corrales, A; Quijano, N. K. y Góngora, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>
- Cornejo, M.; Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet *Fundamentos en Humanidades*, vol. XII, núm. 24, 2011, pp. 219-229. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>
- Díaz, B., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Metodología de investigación en educación médica.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Domínguez, R. (2013). La comunicación interpersonal: elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. *Razón y Palabra*, núm. 82. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199525737032>

Egúsqüiza, O. (2014). La asertividad modelo de comunicación en las organizaciones. *Quipukamayoc* 7(14):119. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v7i14.5704>

Fernández, D. (2009). Discusiones de metodología la observación en la investigación social: la observación participante como construcción analítica. *Revista temas sociológicos*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6780076>

Fernández, R. (2001). La entrevista en la investigación cualitativa. Vol 2. *Revista Pensamiento Actual*. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/view/8017>

Fiscalía General de la Nación. <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/>

Gaeta González, L., & Galvanovskis Kasparane, A. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(2), 403-425. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>

García, M. (2015). Comunicación y relaciones interpersonales. *Tendencias Pedagógicas*, 2, 1–17.

<https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/tp1996.2.ART001>

Guarnizo Guarnizo, L., & Montealegre Rodríguez, D. C. (2018). Estrategias de comunicación y trabajo colaborativo centrados en la organización. *Perspectivas*, 2(8), 96–105. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/1621>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación / 6 Ed.* Mc Graw Hill.

Interamericana editores, s.a. de c.v.

<https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>

Jorge, E. (2010). El principio de empatía el derecho laboral. *Derecho y cambio social*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5501013>

Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos.

Forum Qualitative Social Research, 6(2).

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2715>

Ministerio de Tecnologías de la información y la Comunicación (MINTIC).

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/>

Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa*.

<https://books.google.com.mx/books?id=CPWkDwAAQBAJ&lpg=PT3&ots=ECcW-GC2aq&dq=empat%C3%ADa%20en%20el%20trabajo&lr&hl=es&pg=PT3#v=onepage&q=empat%C3%ADa%20en%20el%20trabajo&f=false>

Muñoz, A., y Chávez, L. (2013). La empatía: ¿Un concepto unívoco? *Katharsis-Institución Universitaria de Envigado*. Pág. 123-143.

<https://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/2391/1/467-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4961-1-10-20200913.pdf>

Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *"Actualidades Investigativas en Educación"* 8(1), 1-27.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>

Pineda, J & Otero, L. (2004). Género, violencia intrafamiliar e intervención pública en Colombia. *Revista de estudios sociales*, 17, 19-31.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000100003

Ponce H, (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 12(1), 113-130.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

- Rodríguez, A. (2018). Violencia intrafamiliar y colectivos especialmente vulnerables: menores y ancianos. apuntes desde un enfoque interdisciplinar. *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*. Universidad de Almería. 19, 1-25
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6796871>
- Rodríguez Ramírez, A., (2005). La mentalidad empresarial como expresión de la cultura organizacional. *Entramado*, 1(1), 6-17.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265421067002>
- Rodríguez, I. (2013). La dependencia emocional en las relaciones interpersonales. *ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación y docencia creativa*. 2, 143-148.
<https://digibug.ugr.es/handle/10481/27754>
- Rodríguez, L.A., Padilla, A., Rodríguez, L.S., Díaz, F. (2010). Análisis de la justicia restaurativa para atender casos de violencia intrafamiliar en el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF) de la Fiscalía General de la Nación, Colombia. *Diversitas*. 6(2), 355-373.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982010000200011&script=sci_arttext

Sánchez, J., Tejero, B., Yurrebasco, A. y Lanero, A. (2006). Cultura organizacional: Desentrañando vericuetos. *Revista de Antropología Iberoamericana*. 1(3), 374-397 <https://www.redalyc.org/pdf/623/62310304.pdf>

Sanjuán, L. (2019). *La observación participante*. Universitat Oberta de Catalunya. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147145/5/MetodosDeInvestigacionCualitativaEnEIAmbitoLaboral_Modulo2_LaObservaconParticipante.pdf

Stake, R. (2002). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata, S.L. <https://books.google.com.co/books?id=gndJ0eSkGckC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Tarrés, M. (2001). Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la Investigación social. *Región y sociedad*. 16(31), 209-213. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252004000300006