

El rol de Teleantioquia Noticias como mediador de denuncias ciudadanas

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicación y Periodismo

Ana Catalina Álvarez Restrepo

Asesor

Lina María Acosta Quiroz

Magíster en Educación y Desarrollo Humano

Corporación Universitaria Lasallista.
Facultad de Ciencias Sociales
Programa de Comunicación y Periodismo
Caldas-Antioquia
2018

Contenido

| | |
|--|----|
| Justificación | 6 |
| Impacto tecnológico: | 6 |
| Impacto social y económico | 7 |
| Objetivos | 8 |
| Objetivo General | 8 |
| Objetivos Específicos | 8 |
| Marco Teórico | 9 |
| Sociedad | 9 |
| Medios de comunicación | 12 |
| El Poder desde los medios de comunicación | 15 |
| Denuncias en medios de comunicación | 19 |
| Contenido periodístico regional | 22 |
| Contexto periodístico Teleantioquia Noticias | 24 |
| Conclusiones | 48 |
| Recomendaciones | 49 |

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Modelo clásico de comunicación.

17

Lista de tablas

| | |
|--|--------------------------------------|
| Tabla 1. Temas de un noticiero. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 2. Clasificación de denuncias por tema y si fue publicada. | 33 |

Lista de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. De denuncias por mes. | 33 |
| Gráfico 2. Denuncias en porcentaje por categoría. | 45 |
| Gráfico 3. Porcentaje de denuncias recibidas y publicadas. | 46 |
| Gráfico 4. ¿Por qué denuncia en un medio de comunicación?. | 47 |

Lista de apéndices

| | |
|---|----|
| Apéndice A. Entrevista a Juan Carlos Hurtado – Comunicador y abogado. Presentador de Su caso en casa en el canal de Teleantioquia. | 55 |
| Apéndice B. Formato establecido. | 60 |

Resumen

Los medios de comunicación en el mundo actual se han convertido en canales ágiles, creíbles y de retroalimentación informativa en el que la sociedad es protagonista de las noticias, además de ser un puente de interacción entre la ciudadanía y los entes gubernamentales. El noticiero de Teleantioquia, como un canal comunitario de la región, dentro de su estrategia comunitaria y de comunicación directa con la sociedad, recibe denuncias de los ciudadanos para decidir su posible divulgación y convertir así dicha denuncia en contenido informativo. Por esto se vio la necesidad de estudiar este formato noticioso con el propósito de tener un mayor conocimiento y acercamiento a las quejas, además de proponer un seguimiento a las denuncias que diariamente llegan al canal, sea por vía telefónica, presencial o por correo electrónico.

Por medio de esta metodología, se puede entender también qué temas son noticiosos en un medio de comunicación y cuáles valen la pena ser divulgados, como parte del estudio de rating de los medios de comunicación.

Es así como a través de una investigación cualitativa se visibiliza la importancia de la interacción comunicativa entre la ciudadanía, los medios de comunicación y los ejercicios de poder.

Palabras claves: Sociedad, denuncias ciudadanas, medios de comunicación, el poder desde los medios de comunicación, denuncias en medios de comunicación, contenido periodístico regional.

Abstract

The media in the actual world has become in agile, credible channels and affirmative feedback where society is the protagonist of the news, besides being an interaction bridge between citizens and governmental entities. Teleantioquia news, as a community channel of the region, in its community strategy and direct communication with society, receives complaints from the citizens to decide their possible disclosure and convert this complaint into informative content. This is why, it was necessary to study this news format with the purpose of have a better knowledge approach to complaints, besides of propose a follow up to the complaints that arrive daily to the channel be it by telephone, in person or by e-mail.

Through this type of methodology, you can also understand which topics are news for a media and which one are worth to be shared as part of the rating study of media.

It is like through a qualitative research, we can see the importance of a communicative interaction between citizens, the media and the power exercises.

Keywords: Society, citizen complaints, media, the power from the media, complaints by media, regional journalistic content.

Introducción

En el canal de Teleantioquia Noticias llegan denuncias diariamente de los ciudadanos, las cuales son divulgadas en el noticiero solo si los coordinadores las autorizan y su reportería es manejada por los practicantes, quienes no solo ayudan al contenido diario que debe transmitirse en un medio de comunicación, sino también a conocer y a analizar cuáles son los principales motivos que se desarrollan en nuestra región.

Esta investigación aporta al entendimiento de los medios de comunicación como un puente de interacción continua entre ciudadanos y Estado. Anteriormente no se tenía un formato de seguimiento de denuncias, pues el practicante recibía la denuncia, consultaba por su autorización, realizaba su reportaje y el tema era estudiado para su posible divulgación, con el estudio realizado, se oficializa un poco más este acercamiento y generar procesos de seguimiento noticioso de las con las denuncias recibidas y los datos correspondientes del ciudadano justificando por qué usa los medios de comunicación para realizar dichas denuncias y así generar un estudio durante el tiempo de práctica que permita conocer más sobre dicha interacción entre la ciudadanía, los medios de comunicación y los ejercicios de poder del Estado.

Justificación

Impacto tecnológico:

En el noticiero de Teleantioquia Noticias hay un espacio telefónico disponible para que sus televidentes realicen denuncias y estas puedan ser reveladas. Las tres practicantes con las que cuenta el noticiero son las encargadas de recibir dichas denuncias, hacerle seguimiento y responsabilizarse por su contenido.

Al día, llegan aproximadamente seis llamadas o inclusive hay días en que no se recibe ninguna. A la semana hasta cuatro personas se acercan personalmente a las instalaciones del noticiero para realizar sus denuncias, la mayoría de ellos con pruebas y contenidos que puedan aportar a la nota.

Esta estrategia es necesaria para el noticiero para enriquecer su contenido y darles voz a los ciudadanos, pues estos son los clientes objetivos y la razón de ser del canal.

Hasta el momento no se lleva una base de datos de estas denuncias, simplemente se reciben y si no son autorizadas por los jefes, se descartan y no quedan registradas en ningún lugar. Por medio de esta base de datos será más fácil llevar un control de las denuncias y en caso de que en un futuro lleguen casos similares, se podrá obtener varios testimonios, lo cual brindará más credibilidad.

Impacto social y económico

Gracias a esta investigación se conocerá cuáles son las problemáticas que más incurren en nuestra región por medio de las quejas que diariamente hacen los ciudadanos a los medios de comunicación. Esto permite un ágil proceso en la planeación de notas y su investigación, pues se disminuyen los recursos y el tiempo

debido a los contenidos que ellos mismos comparten, esto en cuanto al canal de Teleantioquia.

Se reciben denuncias de todo tipo, problemas de salud; medicamentos, ineficiencia en el sistema de salud por falta de citas o tiempos de espera para ser atendidos, temas en educación; como cierres de instituciones o problemas personales que evidencian sus hijos en las instituciones, problemas de infraestructura; calles mal pavimentadas, malas señalizaciones y demás.

Los periodistas del canal por medio de la autorización de sus coordinadores, busca llevar un reportaje puro, ético y consciente. Esto con el fin de que la voz de su pueblo sea escuchado y los entes a quién compete esas denuncias busquen solucionar las quejas para mantener intacta su reputación, facilitando trámites, tiempo y dinero a los mismos ciudadanos.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las características de las denuncias ciudadanas que recibe Teleantioquia Noticias por parte de los ciudadanos para la generación de contenidos informativos.

Objetivos Específicos

- Diseñar un protocolo para el registro de las denuncias con el fin de posibilitar el análisis en la generación de contenidos noticiosos.
- Identificar la razón por la cual los ciudadanos recurren a los medio de comunicación para hacer sus denuncias.
- Caracterizar el tipo de denuncias ciudadanas generadas entre julio de 2018 y enero de 2019 frente a su pertinencia, demografía y temática.
- Evaluar el impacto noticioso de las denuncias ciudadanas para considerar con el equipo periodístico su publicación.
- Generar notas periodísticas de las denuncias ciudadanas registradas que son aprobadas por los coordinadores.

Marco Teórico

Sociedad

Es la forma de segmentar a cierta cantidad de individuos o en su defecto de nombrar a los seres humanos en sí. Según De la Torre, De la Torre, De la Torre y Sánchez (2006) la sociedad es todo tipo de grupo formado por seres vivientes, a los que unen ciertas similitudes o coincidencias en su constitución o en sus actividades.

Para entender este término se parte del concepto de María Elena Moreira (2003, p:9), quien define a la sociedad como:

... el conjunto de seres humanos, unidos moral, material, espiritual y culturalmente para la satisfacción de comunes necesidades, recíprocos beneficios, aspiraciones semejantes y fines iguales.

Es así como se entiende al término de sociedad como la unión de la especie de los seres humanos con todo lo que traen, como son los gustos, culturas, creencias, ideologías, actitudes y demás. Para Herbert Spencer (2004, p: 232) es un nombre colectivo para referirse a cierto número de individuos.

Es una conceptualización usada con el propósito de categorizar algunos grupos sociales como son: las mujeres, la comunidad LGBTI, personas con discapacidad, personas rurales y campesinas, artesanos se podrían definir como tipos de sociedades, dentro del concepto global de sociedad.

Otra definición precisa a este concepto lo da el profesor Edward Amed González (2015, p:3) como "...conjunto de relaciones que se establecen entre los individuos y grupos con la finalidad de constituir cierto tipo de colectividad, estructurada

en campos definidos de actuación en los que se regulan los procesos de pertenencia, adaptación, participación, comportamiento y demás”.

La sociedad es ese grupo de personas que se identifican entre sí, comparten una misma cultura, una misma idea e inclusive una misma forma de actuar. Es entonces la sumatoria de categorizaciones de la sociedad, en la que se une el Estado en sí con sus jerarquías de poder y orden, así como la ciudadanía en general, las instituciones sociales construidas como son los medios de comunicación, las empresas, los colegios y el individuo en sí mismo; todas estas categorías sumadas hacen parte de la sociedad.

Denuncias Ciudadanas

Son las quejas y acusaciones que un tercero hace ante una entidad que ejerce algún tipo de poder dentro de su función social. Esta acción se usa en cualquier parte del mundo, se podría considerar como un mecanismo de defensa ante irregularidades o comportamientos que hacen sentir incómodo o inseguro a quién los presenta.

De acuerdo con la sentencia C-1177-05 de la Corte Constitucional de Colombia se puede definir las denuncias ciudadanas como

... una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Para la guía jurídica de Wolters Kluwers (1995) es “el acto por el que se da conocimiento a la autoridad competente de la existencia de unos hechos que pudieran ser constitutivos de infracción criminal”

La denuncia es el medio para expresar las quejas, sugerencias, peticiones, reclamos y las inconformidades que tiene una persona de la sociedad frente a entes competentes. Es la forma más usada para sentirse escuchados y para mantener la esperanza de algún día, dicha problemática será solucionada.

La democracia es una forma de organización social que atribuye la titularidad del poder al conjunto de la sociedad. Sin embargo, para que el pueblo ejerza verdaderamente este poder que se le ha otorgado, es necesario que los ciudadanos tomen parte en las cuestiones públicas o que son del interés de todos, ya que la participación permite que las opiniones de cada uno de los integrantes de una nación sean escuchadas". (Azucena Serrano Rodríguez, 2015, p: 94)

Es importante que los ciudadanos tengan voz y voto, de esto se trata la democracia, de darle la libertad a los ciudadanos de expresarse y dar sus puntos de vista y en estos casos, de defender sus derechos o ideales cuando no son respetados.

Las denuncias son esa herramienta para expresar y hacer público acciones que podrían ser consideradas como injustas, sea por parte de cualquier miembro de la sociedad, desde el gobierno hasta por una persona natural. Por medio de esta acción se avisa a las entidades correspondientes sobre alguna inconsistencia o queja con el fin de obtener una respuesta que brinde una solución pertinente.

Es por esto que Ingrid Jackeline Escobar, (2012) afirma que la participación ciudadana a través de la denuncia puede ayudar a:

Generar un sistema de denuncia ciudadana como mecanismo de combate a la corrupción, ayuda a construir una visión compartida entre el gobierno y la sociedad del desarrollo nacional, a promover la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad, cerrando así espacios para la corrupción y a obligar al gobierno a ser eficiente y a centrarse en el interés público.

(Escobar, I.J. 2012, p: 3)

Un delito puede ser apaciguado si cada ciudadano deja temores y prejuicios frente a esta herramienta. Este puede decirse que es el mejor mecanismo para desmantelar corruptos y solucionar tantas inconformidades que día a día son presentadas por los ciudadanos.

Medios de comunicación

Son los entes encargados dentro de la sociedad, de mantener al tanto a los ciudadanos de los sucesos ocurridos a su alrededor, gracias a la tecnología actual las noticias pueden ser conocidas, publicadas, revisadas y actualizadas a cada segundo; ello les permite a las personas mantener una percepción del día a día en su región y de sus intereses particulares y sociales, así mismo ser canales de distribución y multiplicadores de información, además de dar la oportunidad para ser ciudadanos activos en la sociedad, siendo importante que sepan qué van a transmitir, cómo y a quién.

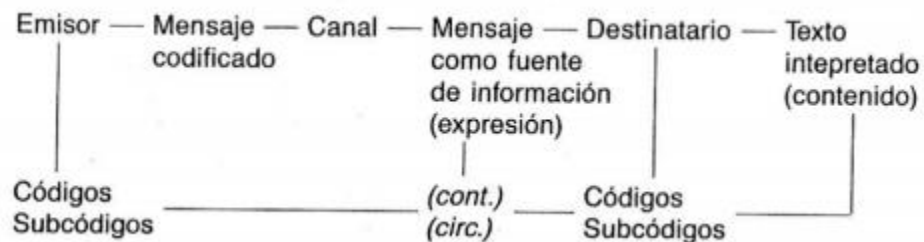
El papel de los medios de comunicación, entonces, es informar, entretener y educar, pero a unos lectores o espectadores concretos, con unas demandas y necesidades muy concretas. El papel de los medios tiene que ver con la interacción

entre el medio y el lector o el espectador que los tiene como única fuente de información para su participación como ciudadano. Si los medios de comunicación no ofrecen información, entretenimiento y educación de calidad, los ciudadanos viviremos en una democracia restringida y veremos entonces coartados nuestros derechos ciudadanos. (Gabriel Alba Gutierrez, 2009:138)

Según el modelo clásico de la comunicación de Shannon y Weaver los medios de comunicación es “...la transmisión de información en un mensaje entre dos instancias (receptor y emisor) por medio de un canal en un contexto que afecta a la transmisión” (Juan Manuel Aguado, 2004, p: 28) Toda comunicación asertiva depende de un emisor - mensaje - receptor, sin estos; el medio de comunicación sería ineficaz. Pues no estarían cumpliendo con su función que es informar, enseñar y entretener.

Para entender su funcionamiento se parte de la siguiente imagen, allí se observa los procesos en los cuales atraviesa la distribución de la información.

Ilustración 1. Modelo clásico de comunicación.



Fuente: Miquel Rodrigo, 1995, p.8

Los medios de comunicación son narradores permanentes de la cotidianidad y desarrollan un papel fundamental en la audiencia, de acuerdo a Villa Gil, Juliana, (2013 p: 84); pues son los encargados de definir, estructurar y sustentar una realidad

propuesta a partir del tratamiento temático, narrativo y estético, al enmarcar parámetros focales para la audiencia, desde una línea editorial y desde sus propósitos informativos.

Es importante además de informar, transmitir un sentimiento, pues de esta forma, el televidente, la sociedad, el receptor, se sentirá incluido y será más fácil que reciba el mensaje con el impacto esperado. Como menciona Juliana Villa, "... la propuesta es lo esencial y lo esencial es posible a partir de lo audiovisual como en el caso de Chaplin, quien -entre otras cosas- realizó el planteamiento de una realidad social por medio del humor" (2013 p: 87).

En coherencia con ello, Gastón Becerra, Vanessa Arreyes (2013 p: 49) cita la teoría de Luhmann, como un teórico de las comunicaciones quien "define al sistema de los medios de comunicación de masas como al conjunto de aquellas comunicaciones sociales que se sirven de medios técnicos de reproducción masiva para propagarse".

La función diferenciadora, en la sociedad, de los medios de comunicación es encargarse de reportar, publicar y distribuir información veraz a con la iniciativa de educar, informar y entretener.

El Poder desde los medios de comunicación

Dentro de la sociedad cada miembro cumple una función y un rol, lo cual genera de manera natural un poder dentro de la sociedad, para entender este concepto, Oscar Humberto García Vargas, (2009, p:66) define el poder como:

La acción que se ejerce sobre los seres humanos por los seres humanos, pues no se podría hablar del ejercicio del poder sobre la materia muerta o las formas no humanas de vida.

No existiría el ejercicio de poder si no se genera, influencia o incluso manipula una acción hacia otro ser humano, sea de forma positiva o negativa, según (Benbenaste, Delfino, Vitale, 2006, p: 352) “el poder es una relación social donde se verifica una imposición -que es volitiva- de uno sobre otro(s)”.

Se puede entender entonces el poder como una influencia intencionada o no, en una decisión en otra persona, expresar, compartir, moldear pensamientos e ideologías, las cuales en momentos determinados. Uno de los mayores estudiosos del concepto de poder es el filósofo francés, Foucault quien realizó algunos estudios críticos al respecto, quien percibe el poder no como algo que posee la clase dominante, como como una propiedad, sino que es una estrategia implícita e incluso natural del ser humano. Es decir, el poder no solo se posee, sino que se ejerce. En tal sentido, sus efectos no son atribuibles a una apropiación sino a ciertos dispositivos que le permiten funcionar plenamente. (Francisco Ávila, 2006, p: 225)

En múltiples ocasiones, el poder no es más que una herramienta usada por las personas, en algunos momentos como una estrategia de manipulación e imposición, donde de manera intencional pretenden estar en un nivel más alto que los demás para la toma de decisiones movidas por un interés, el cual en muchas ocasiones no es social, sino particular, ello conlleva al hecho de imponer una decisión en otra persona, moldear pensamientos e ideologías.

El investigador Luis Antonio Cruz Soto (2009 p: 61) define este concepto también como “...el derecho de ciertos individuos para ejercer el mando, para dirigir determinadas funciones y en la capacidad para la realización de las tareas, que

también podríamos denominar como competencia para asumir las responsabilidades propias de un área de acción” (2009, p: 61)

El hecho de ser ciudadanos por sí mismo, genera un poder, el hecho de ser parte de una sociedad visibiliza un poder, el hecho de tener un rol en la sociedad posibilita un poder, en consecuencia, se han de asumir responsabilidades sociales, unos más que otros, dependiendo del papel y la función que cumplen en la sociedad. Las personas que tienen un cargo socialmente visto como más importante o con mayor capacidad de influencia, como son los medios de comunicación, donde el mensaje llega en un mismo momento a muchas personas, se convierte en un rol social muy relevante y crucial en una organización comunidad y sociedad.

Los medios de comunicación en la actualidad han logrado permear en la mente de la mayoría las personas de la sociedad y constituirse como un nuevo poder social, capaz de modificar o eliminar conductas colectivas, tiene incluso el poder de transformar la cultura, y atravesar diversos aspectos hasta de la política ciudadana. El poder de la comunicación, la tecnología y el crecimiento de los medios, la cual hoy en día está a la mano de los ciudadanos está monopolizado y transformando sus comportamientos y se ha convertido en una herramienta para defender intereses económicos y por supuesto sociales.

Más que la aproximación a lo mediático o la apropiación tecnológica del medio, se debe atender la manera cómo se establece la comunicación, el interés por el conocimiento, el acercamiento al saber, no solo el qué me dicen sino cómo lo dicen (Juliana Villa Gil, et al. 2013, p:84)

Los medios de comunicación se convirtieron en algo tan fundamental para el desarrollo social que la responsabilidad del medio es crucial para los ciudadanos. Es su responsabilidad saber dirigir esa información, pues desde allí se están formando ideologías y caracteres. En algunas oportunidades, el poder suele corromper e impulsar a tomar decisiones que no benefician a la comunidad, cuando solo se busca el bien propio.

Los medios de comunicación hacen visibles los asuntos de interés público y los muestran a los sujetos sociales. Además, delimitan el espacio en el cual son mostrados estos asuntos. Es en este espacio mediático en donde lo público adquiere sentido. La lucha por el reconocimiento social ha devenido en una disputa por la visibilidad, que puede verificarse cotidianamente en los espacios mediáticos no-localizados. (Maricela Portillo, 2004, p: 109)

La tecnología de los medios de comunicación, hoy en día, envuelve a la sociedad y se está encargando de crear nuevos tiempos, pensamientos como un impulso que genera conocimiento y el conocimiento genera un poder por sí mismo, porque posibilita la conciencia y el poder que tiene los medios de comunicación sobre los televidentes y receptores es vital, siendo fundamental conocer si dicho poder se genera de manera positiva o no, a nivel social el deseo tradicional es mantener y sostener la vida social, en tanto el poder de los medios a través de la ética y la moralidad es formar una sociedad en valores civiles, que posibiliten la vida en sociedad.

...los medios tienen la capacidad de potenciar la movilización, el entendimiento y el compromiso político de la ciudadanía". Ellos son esa

nueva enciclopedia, diccionario que se encarga de enseñar y educar a la sociedad. (Varriero, J.L. 2009, p: 106)

En muchas ocasiones, en el caso de los medios de comunicación, los públicos o receptores no ven lo que quieren ver, observan eso que diariamente los medios les transmiten, Enrique Guinsberg afirma:

En la medida en que todo sujeto actúa de acuerdo a lo que entiende por “realidad”, es comprensible que se busque que todos o la mayoría de una sociedad compartan la que interesa que se vea como tal a los sectores del poder, sea para mantener la estructura existente o dificultar las transformaciones que atenten contra ella. (Enrique Guinsberg, 2003, P: 7)

Los canales o medios le crean una realidad a la sociedad y es allí donde está su gran poder, el cual se ha denominado el cuarto poder, haciendo alusión a José Luis Esquivel Hernández

...la sociedad ha visto a lo largo de la historia el poder de la prensa como contrapeso de los poderes políticos y ha validado su papel en el proceso de liberación del pueblo de las garras de las monarquías absolutas y hereditarias así como en la conquista de los derechos más elementales de toda democracia”. (Esquivel H, J.L. 2013, p:3)

Los medios de comunicación son los principales influenciadores en las ideologías de las regiones, similar a los libros o periódicos, dejando claro que la globalización trajo consigo la televisión, una herramienta que ha ayudado a los noticieros para que sean más creíbles y por supuesto más contraproducente para quien lo visualiza.

Denuncias en medios de comunicación

Las denuncias que se publican a través de los medios de comunicación se consideran como una ayuda para la sociedad, e incluso como parte de la responsabilidad social que toda entidad social debe retribuir, y desde los medios de comunicación debido a su poder de influencia, conocimiento, publicación masiva, se obtienen respuestas rápidas debido a que los entes gubernamentales, los otros 3 poderes, o aquellos que están en búsqueda del poder buscan o resarcir sus errores o protagonizar acciones para visibilizar socialmente, y para lograrlo será importante mantener ante la sociedad un reconocimiento para mostrar el lado bueno ante los medios y preservar su imagen y reputación.

El periodismo es un servicio público que administra uno de los recursos más valiosos y poderosos de las sociedades modernas: las noticias. Una noticia puede desencadenar la caída de un funcionario, el retroceso de una medida gubernamental, la huida de inversionistas o que los ciudadanos prefieran quedarse en casa el día de las elecciones. Normalmente en nuestras sociedades la noticia refleja y es entendida como la "verdad" de los hechos. Y de ahí deriva el poder del periodismo y su capacidad de influir e incidir en las conductas y relaciones sociales (Revista latinoamericana de comunicación Chasqui, 2001, p: 18)

Los medios de comunicación igualmente tienen el rol en la sociedad de clasificar los sucesos y no cualquier denuncia recibida es noticiosa, puesto que su impacto social puede ser diverso y es allí donde también tiene el poder de elegir su publicación o no, pues no todas buscan un bien común, "...el periodismo selecciona qué hechos pueden constituirse en noticia y decide la presentación de la información, optando por un

enfoque y asignándole un espacio o tiempo”. (Revista latinoamericana de comunicación Chasqui, et al. 2001),

En otras palabras, es el periodismo, los medios de comunicación y sus directivos quienes moldean y construyen la "verdad noticiosa"(Revista latinoamericana de comunicación Chasqui, et al. 2001, p: 18). Pues si no hay un estudio, una previa investigación y organización de los hechos, la información dejará de ser noticiosa y por ende no creíble.

Para que la divulgación de una denuncia sea eficaz, como se menciona anteriormente, se debe hacer un seguimiento y reportaje transparente, debe existir una responsabilidad social. Toda la información que transmite un medio de comunicación puede intervenir en la ideología del receptor, como dice Alexa Acuña

La responsabilidad social debe ser aún más grande, puesto que las personas nos hemos convertido en esponjas que absorbemos toda información que los medios brindan sin sospechar o si quiera investigar más, simplemente aceptando lo que nos muestran, o bien imitando. Alexa Acuña (Blog personal, 15 de abril, 2013)

Los periodistas tienen el deber de apaciguar las problemáticas de la sociedad, de ser los mediadores del pueblo sin importar sus condiciones, educarlos y contribuir con el sistema democrático. Como complemento a esto, Luis Felipe Solana Santos (2012) asegura que:

El periodista debe saber diferenciar qué tipo de conflicto tiene frente a sus ojos, su relevancia y posibles o futuras consecuencias con objeto de abordarlo o tratarlo de forma adecuada, de ahí se derivan una serie de responsabilidades vinculadas a su formación, preparación, habilidad y experiencia, que serán fundamentales a la hora de

transmitir al público no sólo lo acaecido, sino la interpretación de lo sucedido. (Luis Felipe Solana Santos, 2012, p: 618)

La necesidad de servir al pueblo es la razón de ser de esta profesión. Cuando una población es vendada la mayoría de veces por sus mandatarios tiene todo el derecho de exigir e imponer respuestas, resultados y más importante, hacer valer sus derechos como ciudadano. La información es un derecho fundamental del ser humano, un problema social le compete a todos.

...la influencia de los medios, más que por imposición violenta, se realiza sutilmente, por complicidad, por ausencia de otros mecanismos jurídicos que normen y legislen su funcionamiento en las sociedades contemporáneas; por ausencia de otros mediadores que contrarresten su influencia, como la escuela o la familia; por la ausencia de otros satisfactores y otras posibilidades de las audiencias para disfrutar del tiempo libre; por la complicación de las condiciones materiales de la existencia: creciente pobreza, violencia, narcotráfico, inseguridad, crisis económicas, corrupción, que facilitan el que el posible consumo cultural de las audiencias: teatro, cine, museos, exposiciones, festivales, en lugar de diversificarse y ampliarse, se constriña cada vez más hacia un consumo mediático. (Educación en Medios de Comunicación, 1997, Vol 8. p: 26).

Los medios inciden en diversos aspectos de la vida social, entre ellas con mayor especialidad en el nivel de conocimiento de las personas, en su educación, moldean

gustos y tendencias en públicos de todas las edades e incluso influyen en la manera como el individuo se relaciona consigo mismo, con sus semejantes y con el mundo, como lo afirma Carmen Castillo Barragán, en la revista electrónica de pedagogía Odiseo (Barragán, 2006).

Los medios de comunicación van a estar incidiendo en la formación de la sociedad, al difundir ideologías, gustos, creencias e incluso nuevas culturas, las cuales generan tendencias alternativas, incluso movidas por las nuevas generaciones en sociedades donde se tiene un determinado lineamiento y una estructura social establecida, ello conlleva a construir una nueva manera de ver la sociedad y de influir en ella.

Contenido periodístico regional

Para saber contar una noticia, es necesario conocer la cultura, tradición e ideologías del sector en donde se publicarán los reportes para transmitir un mensaje asertivo y que realmente eduque. Por esto, es bueno aclarar que según un estudio de Narváez Montoya y Romero Peña, (2017). Los antioqueños aparecen en la narración noticiosa como promotores de ferias agropecuarias, como finqueros y como chalanos, lo que los diferenciaría étnica, cultural, económicamente de los bogotanos. Las mujeres (de clase alta por supuesto) aparecen como las que agenciaron la caridad hacia los más necesitados. Los pobres se muestran como merecedores de la caridad, la ayuda, la beneficencia, etc., pero no como sujetos de derechos. En todos los casos, la narración parece sugerir que este es el lugar legítimo que le corresponde a cada grupo en la estructura de la sociedad colombiana,

que es lo que garantiza su armonía y funcionamiento. (Ancízar Narváez Montoya, Ana Carmenza Romero Peña, 2017, p:61)

Con base a ello, se puede identificar entonces en qué sentido deben ser publicadas las noticias de la región, es evidente que hay distintas clases sociales, pero también una cultura en común como lo es el agro y la caridad.

Según nos muestra la tabla publicada por

(Ancízar Narváez Montoya, Ana Carmenza Romero Peña, 2017), un noticiero en la actualidad se divide en 5 clases, la corporativa y la social que aporta un 8,3% en el contenido, economía con un 33,4% y política nacional un 25% al igual que las internacionales.

Tabla 1. Temas de un noticiero.

| Clase noticias | Orden de noticia | N° noticias | % | Tiempo total | % | Tiempo promedio |
|-------------------|------------------|-------------|-------|--------------|-------|-----------------|
| Corporativa | 1 | 1 | 8,3 | 10 | 1,5 | 10" |
| Economía | 2, 6, 8,10 | 4 | 33,4 | 215 | 32,6 | 54" |
| Política nacional | 3, 5, 9 | 3 | 25,0 | 210 | 31,8 | 70" |
| Internacional | 7, 11, 12 | 3 | 25,0 | 195 | 29,6 | 65" |
| Social | 4 | 1 | 8,3 | 30 | 4,5 | 30" |
| Total | | 12 | 100,0 | 660" | 100,0 | 55" |

Fuente: La nación en la televisión informativa colombiana: 1960 y 2015.

Desde Teleantioquia Noticias como un medio de comunicación público y participativo creado para los antioqueños, las denuncias son una forma incluyente de reconocerlos, darles voz y voto como protagonistas ciudadanos de las noticias, teniendo como principio las personas y el interés por la comunidad.

Su misión es ser la televisión pública regional que inspira, integra y proyecta a los antioqueños mediante la prestación de servicios audiovisuales que contribuyen a la sostenibilidad de la organización y la satisfacción de los clientes, accionistas y colaboradores. Como visión está ser una empresa líder en servicios de comunicación audiovisual con capacidad para competir a nivel regional con productos innovadores que satisfagan las necesidades de los clientes y sus principales valores están conformados por la integridad, la confianza, la participación, el servicio, la transparencia, el pluralismo y el compromiso. Busca informar a la comunidad de lo que sucede en las diferentes regiones del departamento, ellos también tienen el derecho de recibir una televisión pública.

El mayor contenido que se publica en el canal son de temas regionales, el objetivo es llevar la información que acontece en el departamento a sus habitantes, y otra parte del contenido informativo le pertenece a noticias de la capital de Antioquia, Medellín, al país y pocas internacionales, aquellas de mayor relevancia.

El noticiero es dividido por bloques, el primero es el tema más noticioso del día. Los demás se constituyen por ruedas de prensa e información que presenta la Gobernación, el Consejo y entidades gubernamentales, los cuales se distribuyen a los periodistas y ellos son quién se encargan de buscar la propuesta noticiosa.

En los bloques informativos también se tienen en cuenta las denuncias realizadas por los ciudadanos, principalmente aquellas con afectación a una comunidad en general. Las que menos tienen en cuenta y no por su poca relevancia, son los temas de salud debido al manejo de reportería que se debería llevar, es decir, si se le hace seguimiento a un reporte, lo más justo es ayudar a los demás denunciantes y hacerlo llenaría la información debido a su alto porcentaje de casos de afectación, esto volvería tedioso el noticiero, pues son muchas personas en su individualidad que presentan este tipo de problemáticas.

En los casos en donde una comunidad está afectada es más factible su aprobación por los coordinadores del noticiero y su realización, puesto son temas que competen a más de una persona y son de diferente índole, dinamizando más los contenidos de la programación.

Para la elaboración de su contenido, la practicante es quien se encargaba de la reportería. Después de su aprobación, se contacta al denunciante y se acuerda una cita para realizar los fulles y las imágenes de apoyo, al mismo tiempo buscar la contraparte, luego de esto, se redacta la noticia con todo detallado, es decir, especificar en qué minutaje empieza el full y donde termina, pues no se muestra toda la entrevista y que dice el personaje. Se espera su revisión con las correcciones pertinentes para finalizar en la sala de edición.

Son tres los noticieros de Teleantioquia Noticias, el primero es emitido de 6 de la mañana a 8 de la noche. Aquí el formato es diferente, se compone de semis que los periodistas dejan del noticiero central del día anterior y también noticias, comentarios y

denuncias que llegan al celular de Consejo de Redacción - nombre del noticiero de la mañana.

La segunda emisión es la central a las 7 de la noche, esta solo tiene una hora de duración y solo se presentan VTR - notas sin estar los periodistas presentes como en el caso de los semis - Para finalizar, está la emisión de las 11 de la noche donde se presenta las noticias que no alcanzaron a mostrarse en las demás emisiones.

Metodología

Para la realización del presente trabajo de grado se utiliza una investigación cualitativa, que con ella, para Jorge Martínez Rodríguez (2011, p:12)

...se pretende llegar a comprender la singularidad de las personas y las comunidades, dentro de su propio marco de referencia y en su contexto histórico-cultural. Se busca examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores.

Según (Carlos Arturo Monje Álvarez, 2011, p. 12) la define como “...subjetividades que toman decisiones y tienen capacidad de reflexionar sobre su situación, lo que los configura como seres libres y autónomos ante la simple voluntad de manipulación y de dominación”, pues esta investigación permite analizar, entender y reflexionar sobre el poder que ha logrado los medios de comunicación en las personas, al punto de considerarlo un canal competente para hacer público, impactante y válido las quejas sociales a los que pueden estar siendo sometidos.

Se realiza un seguimiento a las denuncias que recibe el canal de Teleantioquia Noticias durante el tiempo de práctica como reportera, ello es desde el 17 de agosto hasta el 16 de enero. Este seguimiento consistió en recibir la queja y posterior a esto, pedir el contacto del denunciante y conocer el porqué optan por acudir a Teleantioquia como medio de denuncia. Después se presenta en Consejo, donde los coordinadores deciden si se realiza el reportaje o no.

Además se desarrolla una entrevista a un experto en denuncias ciudadanas mediadas por noticieros para conocer la forma legalmente correcta para llevar estos

temas. Para esto, Juan Carlos Hurtado, el periodista de la Universidad Autónoma del Caribe y abogado experto en temas de derecho laboral y pensiones con más de 14 años de experiencia apoyó para resolver dichas inquietudes. (Ver Apéndice A)

También se realiza una entrevista al director del noticiero Oscar Mario Correa sobre cómo influye el rating de los diferentes noticieros dependiendo de la hora en que se presentan. (Ver Apéndice B)

Las entrevistas son usadas como "... 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" Bravo, L.D., García, U.T., Hernández, M.M., Ruiz, M.V. 2013, p: 163)

Por medio entonces de las entrevistas realizadas se logra, realizar un análisis del tema abordado,

...debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado" (Laura Díaz Bravo, Uri Torruco García, Mildred Martínez Hernández, Margarita Varela Ruiz, 2013, p:166)

De esta manera se lograr establecer un acercamiento cualitativo desde la realidad social de un noticiero regional para el manejo adecuado de las noticias con origen en las denuncias ciudadanas.

Análisis de resultados

De agosto a enero, se recibieron 103 denuncias por vía telefónica, personal o por correo electrónico, siendo posible establecer que la mayoría de denuncias recibidas en el canal de Teleantioquia Noticias son temas relacionados con el orden público de la ciudad.

Dentro de esta temática que competen a la ciudadanía, como inconformidades con las diferentes entidades de gobierno o privadas, ya sea por mal servicio o corrupción, también llegan casos de denuncias por vandalismo y mala gestión.

A pesar de la cantidad de denuncias relacionadas con problemáticas de salud y bienestar, la falta de orden público es la queja que más se impone en esta investigación, generando un llamado al Estado para propiciar el orden a través del uso de la denuncia en un medio de comunicación regional como el método para llamar la atención y sentirse escuchados.

Los ciudadanos acuden a los medios de comunicación para realizar sus denuncias debido a la agilidad con que se resuelven sus problemas al hacerlo por este medio. Cuando la realizan a las entidades correspondientes como indica la ley, su proceso se vuelve tenue y no se ven soluciones rápidas, en cambio, cuando son presentadas por el canal de Teleantioquia, las respuestas se visibilizan al generar una presión sobre la entidad competente, pues su imagen se ve perjudicada tanto a nivel del producto o servicio ofrecido y la clave para el éxito y el poder de influencia, es mantener un buen perfil ante la sociedad.

Las denuncias ciudadanas que formaron parte del contenido informativo y fueron publicadas corresponden al 13,5 %, ello es 15 noticias de las 103 presentadas.

La mayoría de denuncias no publicadas fueron por no tener una fuente confiable, que pudiese confirmar o denegar la información, así mismo por considerarse desde el punto de vista del Director como una temática poco noticiosa o de bajo impacto porque solo afectaba a una sola persona y a no a una comunidad en general.

Las denuncias que mayor número de publicación fueron las manifestaciones ciudadanas. Esto porque son temas noticiosos donde una comunidad está siendo afectada. Se tuvo en cuenta para su publicación una investigación previa, fuentes relevantes y por supuesto, que el tema que se estuviera elaborando fuera impactante para atrapar al televidente.

El tema de orden público fue el más denunciado, pero solo se publicaron dos temas de los 40 presentados, Uno sobre una problemática contra los venezolanos y otra sobre mal comportamiento de un ex funcionario. Aquí se pueden observar denuncias de amenazas, malas gestiones de entidades, vandalismo, entre otros.

La salud es el segundo que más denuncias recibe, pero el que menos se tiene en cuenta, pues estas quejas de por sí solo afectan a una persona y si se le realiza reportaje a una, lo más justo es hacer lo mismo con los demás, lo cual no sería adecuado para la programación del noticiero, esto según los coordinadores encargados de aprobar las propuestas. A pesar de esto, cuatro fueron publicadas, dos más a diferencia de orden público. Temas como el mioma uterino, la anestesiología en el país, trasplantados que no reciben medicamentos y un ex trabajador de EPM quien presenció un accidente, fueron presentados en el noticiero de Teleantioquia.

Para el tema ambiental de las 7 denuncias, no se realizó ninguna reportería, no porque no fuera relevante. Esto por problemas técnicos y de logística que se presenta en cualquier medio de comunicación, como falta de algún equipamiento.

Las manifestaciones fue la categoría que más publicaciones tuvo, se publicó la mitad de ellas. Las manifestaciones se realizan por situaciones donde hay muchas personas afectadas, es por esto que se le da tanta relevancia, aparte de que atrae audiencia.

Para movilidad no se realizó ninguna publicación. Al igual como en el tema ambiental, muchos problemas de realización afectaron la realización de las noticias.

En el tema privado en empresas, solo se publicaron dos notas, pues la publicidad no es el fuerte en el noticiero a no ser que sea financiado, por esto mismo, el tema de ciberseguridad y una feria de empleos fue la única permitida para presentar y esto sin aludir a la empresa, más bien a centrar en un beneficio informativo para la comunidad.

En solicitudes particulares solo se autorizó la publicación de una, porque se refiere a una queja muy común relacionada con el mal servicio en línea de la Dian, muchas personas se quejaron por la misma situación, incluso algunos trabajadores del propio canal (Teleantioquia Noticias), y ello afectaba obtener citas en esta entidad.

La mayor causa en la categoría de vivienda fue por fraudes al comprarse una vivienda, aún así no se publicó ninguna.

El tema de inventaría (creación de inventos) en Colombia es un tema que preocupa, pues este es un país de pocas oportunidades para esa comunidad. En esta

investigación solo se presentaron dos denuncias por estos casos y solo una se publicó sobre un hombre que sabe como apagar un incendio forestal al instante.

En educación solo se recibieron dos reportes como parte del bloque de denuncia, uno porque denunció el cierre de un colegio, sin embargo al consultar con la Secretaría de Educación se constató que no era cierto y una más relaciona a un proceso de reconocimiento a los buenos resultados de dos colegios en Medellín en pruebas académicas internacionales.

Las personas que se desaparecen en nuestra región es un tema de preocupación, aún así de las dos denuncias presentadas, ninguna fue publicada.

En el mes agosto y septiembre se recibieron 31 denuncias, en octubre 21, en noviembre 26, entre diciembre y enero se recibieron 24 denuncias.

Gráfico 1. De denuncias por mes.



Tabla 2. Clasificación de denuncias por tema y si fue publicada.

| TEMA | FECHA | DENUNCIA | ¿FUE PUBLICADA? | RAZONES |
|---------------|--------------|--|-----------------|---|
| Orden público | Agost - Sept | Mal comportamiento en urbanización Las Vegas | NO | Solo había una persona que se sentía inconforme |
| | Agost - Sept | Atentado a ingenieros Continental Gold Buriticá | NO | No era confiable |
| | Agost - Sept | Incriminan a inocentes por drogas | NO | No era confiable |
| | Agost - Sept | Madre comunitaria de guarderia ICBF abusa | NO | Muy complicado de manejar |
| | Agost - Sept | Argentino quiere tener la custodia de su hija | NO | Solo había una persona que se sentía inconforme |
| | Agost - Sept | No dan subsidio a mayores | NO | |
| | Agost - Sept | Capturan 15 personas que roban en mercados | NO | No era confiable |
| | Octubre | Mujer en deuda con casa embargada de su fiador, no tiene como pagar, estuvo enferma por unos meses | NO | No era confiable |
| | Octubre | Amenazada en Andes desde hace 12 años, era de la acción comunal y Organización Los Balcones lucha por quitarle una vivienda del barrio | NO | Solo había una persona afectada |
| | Octubre | Recibió amenazas de muerte por invasores en Villa María, tiene derechos de petición y tutela pero nadie hace nada | NO | Solo había una persona afectada |

| | | | | |
|--|-----------|--|----|------------------------------------|
| | Noviembre | Mayor de 5 hermanos y le mataron uno | NO | Solo había una persona afectada |
| | Noviembre | Villa Guadalupe - montaña de basuras por indigentes atrae animales | NO | No había equipo |
| | Noviembre | Fundación Suiza en el barrio Santo Domingo hicieron documental de 15m sobre apoyo de niños para hacer intercambio a Suiza | NO | Es un documental, no noticia |
| | Noviembre | Denuncia a colegio Corazonista por puerta vehicular no apta | NO | No era confiable |
| | Noviembre | Diagnosticos diferentes de la represa Ituango, túneles, aseguradores Sura esconde enfermedades | NO | No era confiable |
| | Noviembre | La esposa en la cárcel El Pedregal pasó su condena de 144 meses y no la sueltan, sufre de la rodilla y no hacen nada por ella | NO | No era confiable |
| | Noviembre | Más de 100 disparos por el exalcalde de Puerto Nare Juan David González | SI | Noticioso al hablar de funcionario |
| | Noviembre | Niño de 8 años internado en Elena y Juan Hogar fue abusado, lo hospitalizaron y denunciaron y no ha pasado nada | NO | No habían suficientes pruebas |
| | Noviembre | Iglesia San Ignacio está en restauración estructura física y el reformista no muestra certificación | NO | No era confiable |
| | Noviembre | niña de menos de 18 años y su hijo de 2 están en el hogar cerca de la minorista donde están los drogadictos y no se lo quieren entregar a su bisabuelo | NO | Muy complicado de manejar |

| | | | | |
|--|-----------|---|----|--------------------------------------|
| | Noviembre | Tránsito no hizo prueba de alcoholemia a hombre que iba en moto y se atravesó al carril y atropegó a un hombre en una bicicleta | NO | No habían suficientes pruebas |
| | Enero | Hace 32 meses les entregaron una niña de 4 años para que la cuidaran por 5 mil pesos diarios, dejó de pagarlos y la abandonó. La pareja se responsabilizó de todo lo de la niña pero al tiempo aparecieron unos familiares y no la volvieron a ver, ellos aseguran que la otra familia no la cuida como corresponde | NO | No se presentó la denuncia a Consejo |
| | Enero | Empresa de construcción es contratado en Jericó para estudio de construcción en el cementerio 0 | NO | No se presentó la denuncia a Consejo |
| | Enero | Quiere hablar sobre el derrumbe del edificio Monaco | NO | No era confiable |
| | Octubre | Agremiados de Juegos de Suerte y Azar están siendo perseguidos por el gobierno y son los que más le aportan a la salud | NO | No era confiable |
| | Octubre | Un señor se va a suicidar en el hotel El Portal calle 84A #50A21 | NO | No era confiable |
| | Octubre | San Javier están desalojando a una amiga por razones injustas | NO | Solo había una persona afectada |
| | Octubre | Asaltos en Caicedo, carretera Medellín - Santa Fe de Antioquia | NO | No habia equipo |
| | Noviembre | Iglesia San Ignacio está en restauración estructura físicay el reformista no muestra certificación | NO | No era confiable |

| | | | | |
|--|-----------|--|----|---------------------------------|
| | Diciembre | Papás se separaron, hermano aprovecha de su discapacidad, le paga el tío 15mil pesos por trabajar | NO | Solo había una persona afectada |
| | Diciembre | Patio en la cárcel del Pedregal lo vendieron a banda La Terraza y van a vacunar con machetes | NO | No habian pruebas suficientes |
| | Diciembre | Tiene cinco hijos en Bienestar Familiar y uno de ellos fue violentado vía renal, le pusieron droga para que no le doliera el ano y cometen injusticias con sus otros 4 hijos | NO | No habían suficientes pruebas |
| | Diciembre | Unica testigo en el 2012 de denuncia contra bandas organizadas en el centro de la moda con 20 capturas, Claudia Carrasquilla empezó su proceso de protección pero hace dos años se lo quitaron | NO | Solo había una persona afectada |
| | Diciembre | Abuso sexual en Concordia, el padrastro denuncia a Edilberto pero el padrastro es el culpable y el fiscal dice que necesita al padrastro afuera para ir en contra de Edilberto | NO | Muy complicado de manejar |
| | Diciembre | 1200 venezolanos censados en Bello y no los ingresaron a Gestión de Riesgo para poder obtener P.E.P. | SI | Muchos afectados |

| | | | | |
|-------|--------------|---|----|--|
| | Diciembre | Niños que hablen de Amorcrisi, tienen guardería, microempresa de bordados para venezolanos | NO | No era muy relevante |
| | Diciembre | Estafa la bolita en juegos de azar, 50-70 personas | NO | No era muy relevante |
| | Diciembre | Papá se robó a la hija y se la llevó a Venezuela, a sus 35 años la mujer busca a su madre que al parecer reside en Envigado | NO | No habian pruebas suficientes |
| | Diciembre | Vencimiento de factura en televisión mientras está viendo un programa en TIGO UNE | NO | Solo había una persona afectada |
| | Diciembre | Vereda sin registrar "Remolinos" en Liborina, viven más de 27 años, afectados por el primer embalse cuando perdieron todo. Al pedir ayuda a la alcaldía y a personería y se negaron por ser invasores de EPM y tienen pruebas de que no son invasores | NO | No era confiable |
| Salud | Agost - Sept | Campaña Miomas no más | SI | Afecta a muchas mujeres |
| | Agost - Sept | Coomeva no atiende para resonancia | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Agost - Sept | No hay servicios en hospital en Buriticá | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Agost - Sept | Droga de control siquiátrico no se consigue | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Agost - Sept | Medimas no da medicamentos con VIH | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Agost - Sept | Denuncia a Coomeva, se hacen los locos | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |

| | | | | |
|--|--------------|--|----|--|
| | Agost - Sept | Promedan para ancianos no pagan | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Agost - Sept | Hija enferma con padres discapacitados | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Agost - Sept | Niño con cáncer en alto riesgo no lo trasladan | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Octubre | Hijo necesita transplante de riñón | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Octubre | Niño de 8 meses necesita operación desde sus 5 meses y coomeva no lo ha hecho | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Octubre | No hay salud en La Sierra, Puerto Nare, mucha corrupción de la alcaldesa | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Noviembre | Hernia gigante en savasalud y no la atienden | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Noviembre | Sobrino está hace dos meses en la cárcel, hace un mes tuvo cirugía por accidente de tránsito, está sin mano y no camina, piden cita en medicina legal y no se la dan | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Noviembre | Está incapacitado hace un año por accidente y aún con la orden no le hacen la cirugía. Coomeva | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Noviembre | Hombre se le cae tubo mientras trabaja, necesita aparato tecnológico pero ya no le funciona | SI | Era impactante |
| | Noviembre | Cancer de seno y al restaurante Las Delicias de Katty en Belén por no pagar seguro. Ganó todas las tutelas | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Octubre | Usuario Sisben Coomeva 7 meses sin ser atendida, solo dan citas con sicólogos | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |

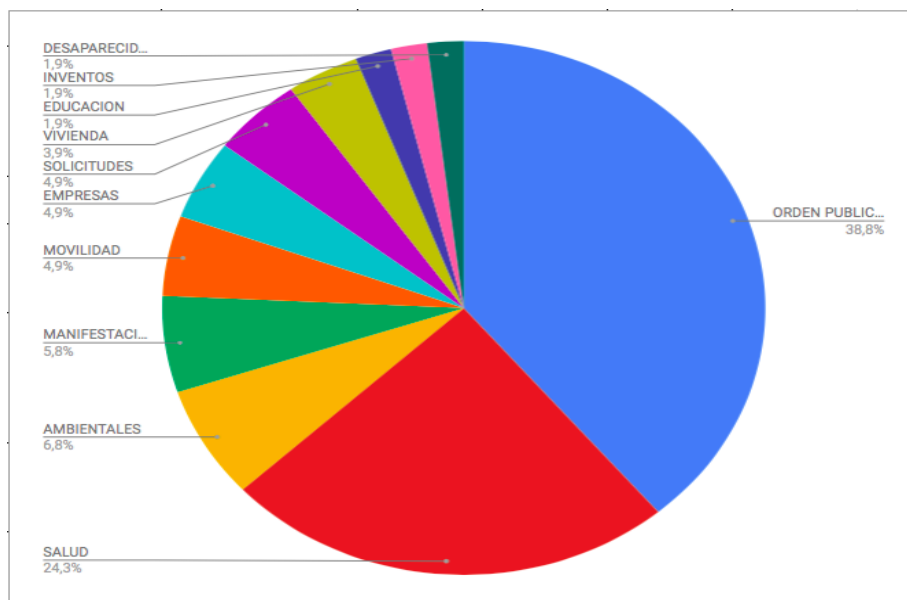
| | | | | |
|-------------|-----------|---|----|--|
| | Octubre | Sociedad anestesiología está preocupada porque pondrán ley de que cualquier persona puede anesteciar | SI | Es preocupante y relevante |
| | Octubre | Niña de 11 con cáncer de huesos, sin droga desde julio por Medimas | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Diciembre | Soldado profesional de inteligencia sufre de lumbalia, operación testículo y le violan derecho a salud después de pensionado | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Diciembre | Persona lleva 7 años en la cárcel de Bellavista y sufre de ataques epilépticos pero no le suministran responsablemente su medicina, dejan que él se encargue de eso | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Diciembre | Hermana inscrita en Coomeva y tiene un tumor en un ovario hace dos meses | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Diciembre | Hospital San Fernando en Amagá no pagan a funcionarios y lo cerraron | NO | Si se respondía a una se debía responder a todas |
| | Diciembre | 280 transplantados están sin medicamentos hace tres meses, sin eso no pueden recibir quimio y el transplante pierde valor | SI | Afecta a muchos pacientes |
| Ambientales | Octubre | Afectación ambiental Yarumo, talaron bosques y construyeron a espaldas de su propiedad autorizado por Cornaré | NO | No había equipo disponible para el lugar |
| | Octubre | Reserva natural en Cocorná sacan piedras y causan derrumbes y se están dañando las calles | NO | No había equipo disponible para el lugar |

| | | | | |
|-----------------|--------------|---|----|---------------------------------------|
| | Noviembre | Hidroeléctrica en Girardota en la vereda Tasadera pasa una quebrada y cuando crece cae una piedra y podría dañar las viviendas | NO | No habia equipo |
| | Noviembre | Escuelita Marco Fidel Suárez tiene problemas de saneamiento | NO | Nunca contestaron |
| | Noviembre | En el cementerio de Támesis están sacando los muertos y no le avisan a familiares / problema de salud | NO | Corresponsal no encontró afectaciones |
| | Enero | Quebrada contaminada por construcción del Túnel a Oriente | NO | No contesto denunciante |
| | Noviembre | Albergue en San Pedro, malas condiciones | NO | Corresponsal no encontró afectaciones |
| Manifestaciones | Agost - Sept | Manifestaciones en JMC (cerraron vías) | NO | Se canceló |
| | Agost - Sept | Cierran vías San Juan manifestación al tránsito | SI | |
| | octubre | Plantón por no contratación de paisas en obra metal metálica | SI | |
| | Noviembre | Manifestación Plaza Botero, no van a dejar abrir tiendas | NO | Se canceló |
| | Noviembre | Manifestaciones en la universidad de Medellín en el coliseo por resultados académicos | NO | Habían pocas personas |
| | Diciembre | Paro en dos barrios por problemática de transporte Blanquisal, Robledo. Las calles son pequeñas y los vehículos no dejan moverse bien | SI | Había mucha congestión |
| Movilidad | Agost - Sept | Via departamental Sonsón malas condiciones | NO | No había corresponsal en el momento |

| | | | | |
|-------------|--------------|--|----|---------------------------------------|
| | Agost - Sept | Vía en San Antonio de Prado ocasiona muertes | NO | El Alcalde no dio respuestas |
| | Noviembre | En Santa Rosa de Osos en el corregimiento San Isidro carretera a Cisneros está taponada por derrumbe y el alcalde no hace nada | NO | No había corresponsal en el momento |
| | Enero | Se cayó parte de la acera por Ecopetro desde septiembre, hay una quebrada y la gente se puede caer | NO | No se presentó la denuncia al Consejo |
| | Noviembre | Movilidad por glorieta de Pilsen en Itagüí está pésima por construcciones sin planeación de tráfico | NO | Todos los años es lo mismo |
| Empresas | Agost - Sept | Empresa cumplía 19 años | NO | No se hace publicidad |
| | Agost - Sept | Ciberseguridad | SI | Es un tema global |
| | Agost - Sept | Proyectos tecnológicos EAFIT | NO | Ya se había manejado un tema similar |
| | Agost - Sept | Primer aniversario Org. Familia de pocos recursos | NO | No era confiable |
| | Noviembre | Directora feria de empleos 2018 invitando al evento en Compuestudio en el Centro | SI | Es relevante |
| Solicitudes | Agost - Sept | Complicaciones para solicitar citas en la DIAN | SI | Se recibieron muchas denuncias |
| | Agost - Sept | Audiencia rehabilitado para entregar droga | NO | No era confiable |
| | Agost - Sept | Excesos de cobros en libranza | NO | Solo había una persona afectada |
| | Agost - Sept | Pregunta donde sacar prueba ADN | NO | No era noticia |
| | octubre | Pedir cita con el alcalde | NO | No era noticia |
| Vivienda | Agost - Sept | Fraude de apartamentos en San Ant. De Prado | NO | No era relevante |

| | | | | |
|---------------|--------------|---|----|---------------------------------------|
| | octubre | Lote en Santo Domingo para hogar infantil al lado de cañada y se lo dio Isvimed | NO | No era relevante |
| | Noviembre | Compraron 180 personas un proyecto en Coopacabana y se cayó. Les aseguran que les van a devolver el dinero | NO | No se presentó la denuncia al Consejo |
| | octubre | Están desalojando en Bello por casa en remate, niña con discapacidad la golperon | NO | No era relevante |
| | Diciembre | Expropiación administrativa sacó a dos familias de sus hogares, una de ellas con tres niñas menores | NO | No habian suficientes pruebas |
| Educación | octubre | Dos colegios de Medellín con buena puntuación en pruebas Pissa | SI | Noticioso |
| | Agost - Sept | Secretaría de Educación cierra colegios | NO | Secretaría aseguraba no era cierto |
| Inventos | Agost - Sept | Instalación navideña con dos baterías recicladas | NO | No era confiable |
| | Noviembre | Inventor que participó en dos ferias del Sena, es difícil patenrar por su costo y tiempo (Detiene incendios forestales) | SI | Era noticioso |
| Desaparecidos | Agost - Sept | Persona desaparecida | NO | Solo había una persona afectada |
| | octubre | No encuentra a sus 12 hermanos | NO | Solo había una persona afectada |

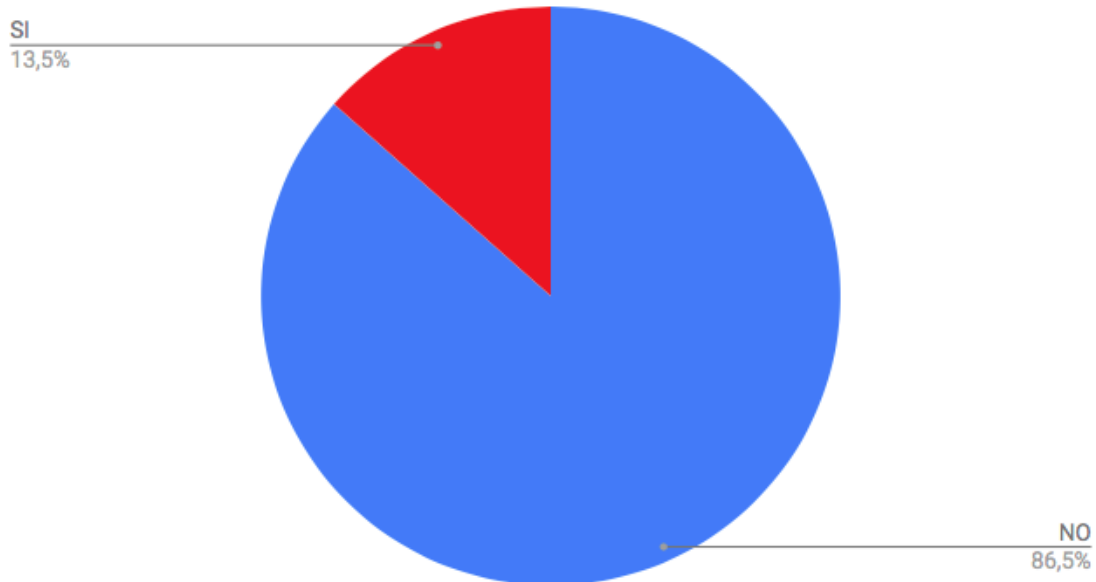
Gráfico 2. Denuncias en porcentaje por categoría.



La categoría que más denuncias presentó fue el tema de orden público, este con un 38,8 %, de allí le sigue salud con un 24,3 %, luego los temas ambientales en un 6,8 % notándose en gran medida como disminuye su cantidad para luego seguir con manifestaciones en un 5,8 %, movilidad en un 4,9 %, empresas un 4,9 % al igual que solicitudes, vivienda en un 3,9 %, en educación uno de los temas que más se habla en nuestro país solo el 1,9 % como en inventos y desaparecidos con la menor cantidad.

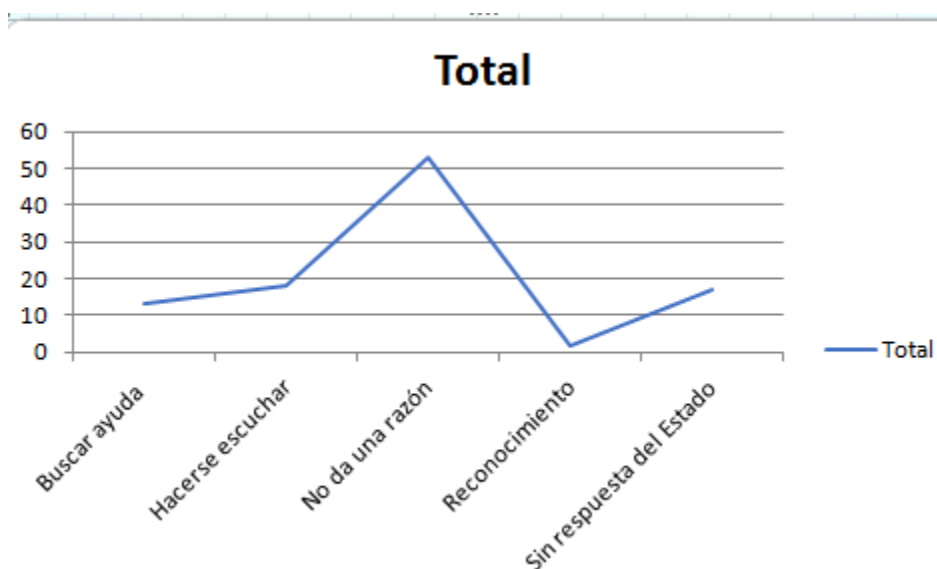
Gráfico 3. Porcentaje de denuncias recibidas y publicadas.

Recuento de ¿FUE PUBLICADA?



Las principales razones por las cuales una noticia no es publicada es porque solo una persona está siendo afectada y no una comunidad en sí, también por falta de relevancia, porque no se disponía de equipos en el momento o por que los corresponsales de las diferentes regiones del departamento no observan ninguna afectación. Las que se autorizaron fue por su relevancia y porque nutria el contenido noticioso del canal. Para tener en cuenta, todas las que fueron autorizadas, fueron realizadas y reportadas por la practicante Ana Catalina.

Gráfico 4. ¿Por qué denuncia en un medio de comunicación?.



| Rótulos de fila | Cuenta de Denunciantes |
|--------------------------|------------------------|
| Buscar ayuda | 13 |
| Hacerse escuchar | 18 |
| No da una razón | 53 |
| Reconocimiento | 2 |
| Sin respuesta del Estado | 17 |
| Total general | 103 |

Las causas por las cuales los ciudadanos realizan las denuncias por los diferentes medios de comunicación, es por la necesidad de hacerse escuchar, de los 103 denuncias, 18 lo hicieron por esta opción, de allí, 17 personas lo hacen debido a que no reciben respuestas del Estado, 13 para buscar ayuda por medio de los canales, 2 para obtener un reconocimiento y por último, 53 de ellos no dieron razón.

Como parte del análisis de los resultados en las entrevistas realizadas fue posible establecer:

Frente a la pregunta que se le realizó al abogado Juan Carlos Hurtado sobre ¿Cuándo un ciudadano puede denunciar por un noticiero? afirma que una persona puede denunciar en un medio cuando lo crea pertinente, pero esto no significa que va a

obtener soluciones, es solo una forma de presionar a dicha entidad para obtener soluciones rápidas.

En esta pregunta, ¿Puede el noticiero empezar proceso de investigación si el ciudadano no ha hecho una denuncia formal? el abogado responde que el noticiero es el responsable del contenido que se publica, por esto mismo se debe realizar una investigación cuando el periodista lo crea necesario, eso sí, con fuentes confiables e información asertiva.

Sobre la pregunta de manejo de denuncias sobre menores de edad, Juan Carlos afirma que se debe tener un sumo cuidado en esta reportería, a los menores de edad los cobijan muchas leyes, además recomienda no mostrar la cara de menores en las noticias.

En temas de confidencialidad dice que se debe tener mucho cuidado, pues el noticiero es el responsable y si la fuente no se va a mostrar, se debe asegurar que la información sea veraz y que la audiencia no encuentre dudas en ella.

En un noticiero se puede presentar cualquier tipo de denuncia y publicarse en cualquier momento, pero algo para tener en cuenta según argumenta el abogado es tener cuidado sobre la pertinencia y la información que revelan las determinadas fuentes, debe ser creíble y coincidir con los tiempos.

En el tema de contrapartes en una reportería, el abogado Juan Carlos recomienda siempre buscarla, pues esto ayuda a evitar problemáticas como la búsqueda de retractaciones en caso de que la denuncia no sea cierta y en caso de que no se encuentre o esta se niegue a dar su punto de vista, realizar una investigación completa, con fuentes y pruebas que no ponga en duda de lo informado.

Por último para Juan Carlos, los ciudadanos hacen sus denuncias por este medio debido a la agilidad con la que las entidades afectadas responden a sus quejas después de que se presentan allí, ya que antes de realizarlo, se demoran en responder o piden muchos requisitos.

En la otra entrevista realizada para conocer el punto de vista comunicativo más que del derecho se aborda con el coordinador del noticiero, Oscar Montoya, quien da a entender que el rating es un lineamiento importante a tener en cuenta para la publicación de una denuncia, siendo este una medición que se da en la región para medios como radio y televisión, el cual permite analizar la cantidad de audiencia de la programación. También comentó que los principales factores por los cuales se influencia es el impacto noticioso, siendo importante tener temas del día de interés para todos los televidentes. Por último, como consejo para mantener un buen rating, aconseja que el contenido sea de la mejor calidad, pues es lo que desea la audiencia.

Conclusiones

Los ciudadanos visualizan a Teleantioquia Noticia como un puente de comunicación para que su voz sea escuchada o para resolver sus problemas de una forma más ágil, impactante, fácil (con menos tramitología que los procesos jurídicos tradicionales) y económica, pues el gobierno judicial colombiano en general lo califican como un sistema lento y requiere de muchos requisitos que en oportunidades económica y anímicamente no pueden sostener frente a una denuncia.

Los medios de comunicación son una herramienta que a nivel teórico y académico aporta a la construcción social de la ciudadanía y tiene una alta influencia en las personas en especial en los canales de comunicación masivos y regionales, lo cual le proporciona un poder y un impacto mucho mayor que otros canales.

Se debe tener diferentes cuidados informativos y éticos en el ámbito profesional al realizar el seguimiento de las denuncias presentadas por los ciudadanos y las cuales fueron aceptadas para su publicación por los coordinadores de contenido informativo. Es muy distinto hacerle un reportaje a un niño, que a una entidad o a una comunidad en particular, ya que a los menores de edad los cobijan normas distintas, al igual que a las empresas y a la sociedad.

Las entidades que se ven afectadas por la divulgación de las denuncias, se sienten presionadas y es allí donde dan respuestas rápidas y le dan soluciones a sus clientes o afectados para no generar un cambio de imagen que pueda evidenciar un mal proceso en los servicios o productos ofrecidos.

Es importante tener temas del día de interés para todos los televidentes, es el principal factor que influye en un buen rating.

Recomendaciones

Se debe tener un manejo de la información distinta al realizar el seguimiento de las denuncias presentadas por las personas y las cuales fueron aceptadas por los coordinadores para su publicación. Es muy distinto hacerle un reportaje a un menor de edad que a una entidad o a una comunidad en particular, ya que a los menores de edad los cobijan algunas normas, al igual que a las empresas y a la sociedad.

Es importante en una noticia buscar también la contraparte de la historia, no importa si se niegan a dar su aporte, al menos tener la certeza que se le hizo saber en caso de alguna demanda.

Se recomienda que en los reportajes, la fuente sea quien diga lo más noticioso o impactante, de este modo la nota es más creíble para la audiencia.

La base para una buena nota es reducir la información lo más que se pueda, de modo que no quede agotador para el televidente y de esta forma no cambie el canal, pero es importante también que en esa información esté todo lo que el receptor necesita saber. El rating influye en un alto porcentaje en las publicaciones de las notas al igual que el impacto social.

Como periodistas se debe saber influenciar la importancia social de la denuncia a los coordinadores, se debe realizar propuestas que sean relevantes para el bloque del noticiero y que al mismo tiempo pueda usarse la fuente del denunciante, es decir, si hay una denuncia por maltrato animal, realizar la propuesta hablando de la cantidad de casos que se ven en Medellín con este tema

Referencias

Aguado, Juan Manuel. (2004). Introducción a las teorías de la información y de la comunicación. España. Recuperado de [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf), p: 28

Álvarez, Carlos Arturo. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Colombia. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>, p: 12.

Amed Gonzalez, Edward. (2015). Concepto de sociedad humana. Panamá. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/257711456/concepto-de-sociedad-humana>, p: 3.

Ávila, Francisco. (2006). El concepto de poder en Michel Foucault. Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318557005>, p: 225.

Becerra, G. y Arreyes, V. (2013). Los medios de comunicación de masas y las noticias como objeto de estudio de la sociología en la perspectiva del constructivismo operativo de Niklas Luhmann. Chile. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3112/311226876005.pdf>, p: 4.

Benbenaste, Delfino, Vitale. (2006). La contribución de la psicología al concepto de poder. Argentina. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v5n2/v5n2a11.pdf>, P:352.

Bravo, D. L. , García, U.T., Hernández, M.M., Ruiz, V.M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. México. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>, p: 163 y 166.

Definición para denuncia ciudadana. Sentencia C-1177/05. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2005/C-1177-05.htm>

Esquivel H, J.L. (2013). ¿El cuarto poder?. México. Recuperado de <http://mexicanadecomunicacion.com.mx/rmc/2013/03/26/el-cuarto-poder/> , p: 3.

García Vargas, Oscar Humberto. (2009). El concepto de poder y su interpretación desde la perspectiva del poder en las organizaciones. Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v25n110/v25n110a04.pdf>, p: 66.

Guinsberg, Enrique. (2003). La influencia de los medios masivos en la formación del sujeto: una perspectiva psicoanalítica. Brasil. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pe/v8n1/v8n1a02.pdf>, p: 7.

Kluwers, Wolters. Guías jurídicas. Holanda. Recuperado de http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjY2NTtbLUouLM_DxblwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAkzvvJDUAAAA=WKE, p:1.

Moreira, María. (2003). ¿Qué es la sociedad?. Ecuador. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/89004.pdf> MARIA MOREIRA 2003, p: 3.

Portillo, Maricela. (2004). El papel de los nuevos medios en relación con las formas emergentes de participación ciudadana. Colombia. Recuperado de http://nomadas.ucentral.edu.co/nomadas/pdf/nomadas_21/21_8P_Elpapeldelosnuevosmedios.pdf, p:109 Y 110.

Rodríguez, Azucena Serrano. (2015). La participación ciudadana. México. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ep/n34/n34a5.pdf>, p: 94.

Spencer, Herbert. (2004). ¿Qué es una sociedad?. Inglaterra. Recuperado de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_107_121168250759211.pdf, p: 232.

Varriero, José Luis. (2009). Los efectos de los medios de comunicación sobre la ciudadanía. España. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/confines/v5n9/v5n9a7.pdf>, p: 106.

Villa Gil, Juliana. (2013). Medios masivos de comunicación, medios comunitarios y comunicación para el desarrollo. Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/med/article/viewFile/525/496>, p: 84.

Castillo Barragán, Carmen. (2006). México. Recuperado de <https://odiseo.com.mx/bitacora-educativa/2006/06/medios-masivos-comunicacion-su-influencia-educacion>.

Apéndices

Apéndice A. Entrevista a Juan Carlos Hurtado – Comunicador y abogado. Presentador de Su caso en casa en el canal de Teleantioquia.

Para entender el tema legal en las denuncias que realizan los ciudadanos en los medios de comunicación, se realizó una entrevista a Juan Carlos Hurtado, estas fueron las respuestas que se obtuvieron.

Ana Catalina Álvarez: ¿Cuándo un ciudadano puede denunciar por un noticiero?

Juan Carlos Hurtado: Hay dos tipos de denuncia, hay una denuncia que es la jurídica que puede ser de carácter penal, puede ser de carácter disciplinario, que tiene que ver con las áreas del derecho que una persona denuncia por ejemplo un delito entonces lo puede hacer en el ámbito penal y puede ir entonces a la fiscalía y eso es un tipo de denuncia que puede hacer un ciudadano ante cualquier autoridad. Y está la denuncia que hacen también los ciudadanos ante los medios de comunicación, lo que pasa es que el resultado en el medio de comunicación es más basado en que se dé a conocer una información, pero el medio de comunicación digamos que no va a darles solución al problema que está denunciando el ciudadano, son dos cosas distintas, la denuncia que se hace ante el ámbito jurídico y la denuncia que se hace ante medios de comunicación, pero los resultados son distintos.

A.C.Á: ¿Puede el noticiero empezar proceso de investigación si el ciudadano no ha hecho una denuncia formal?

J.C.H: Aquí la responsabilidad no es de quién denuncia sino del noticiero, los periodistas y los directores de medios tienen que tener el cuidado cuando un ciudadano hace una denuncia que esa denuncia sea real, confrontarla con la contraparte, esto es un tema de fuentes, cuando uno recibe la denuncia tiene que ser muy juicioso para evaluar si esa denuncia es real o no, por eso muchas veces el medio de comunicación dice que el ciudadano denuncia pero no se responsabiliza por lo que denuncia el ciudadano, entonces por eso sale el ciudadano, me llamo Pedro Pérez, estoy denunciando que en la Av. Nutibara se están presentado hurtos a determinadas horas o que tal cosa, entonces el ciudadano asume la denuncia porque se vuelve digamos un responsable en caso de que alguna autoridad llame o alguien quiera una rectificación puede pedirle al ciudadano pero el medio de comunicación si publicó la información debe hacer la rectificación en caso de que los hechos denunciados no sean ciertos, no es que el periodista vaya a investigar al ciudadano, es que el periodista debe revisar que lo que están denunciando sea pertinente para que luego el medio no tenga que rectificar.

A.C.Á: ¿Cómo es el manejo de denuncias en temas de menores de edad?

J.C.H: Con los menores de edad el tema es sumamente delicado porque está el código de infancia y adolescencia que protege al menor en todos los aspectos, por eso muchas veces las fotos de los menores no se deben publicar, si hay un niño que ha sido objeto de abuso sexual, tendrá que ser los padres quienes autoricen si se publican imágenes y audios del menor. En el caso de los menores hay una protección especial por eso cuando hay una denuncia de un menor hay que tener sumamente cuidado con

no llegar a vulnerar derechos fundamentales porque los niños tienen una protección especial, ahí el medio de comunicación debe ser sumamente riguroso y juicioso, estudiar la norma y revisar en qué casos puede o no publicar imágenes, audios o nombres de menores

A.C.Á: ¿Cómo es el manejo de confidencialidad?

J.C.H: Cuando el medio de comunicación decide o alguna persona no quiere revelar su identidad por razones de seguridad o su rostro por razones de seguridad, tendrá entonces el medio de comunicación ser muy riguroso de que es lo que se va a denunciar porque si la información es errada, el medio de comunicación tendrá que responder, tendrá que rectificar en un momento dado podría ser el medio de comunicación demandado penalmente, entonces ahí hay una gran responsabilidad del periodista, del medio de comunicación, porque los periodistas tenemos la posibilidad de la reserva de la fuente, pero eso no indica que si en un momento dado nosotros estamos vulnerando otros derechos nos puedan también denunciar, entonces por eso cuando nos reservamos la fuente o la identidad o ese tipo de cosas, tenemos que ser muy cuidadosos que la información sea verídica.

A.C.Á: ¿Qué tipo de denuncias pueden realizarse por los noticieros?

J.C.H: El abanico de las denuncias de los noticieros se ha abierto muchísimo, si ustedes ven ahora los ciudadanos son protagonistas, ellos mismos graban sus videos, hacen sus denuncias, pero como hemos dicho siempre la persona asume la responsabilidad de la denuncia que está haciendo y el medio de comunicación se convierte simplemente en una especie de camino para que se haga la denuncia, pero en un momento dado si ese ciudadano puede estar denunciando algo que no es,

cometiendo alguna regularidad, es muy probable que el medio de comunicación también tenga que responder solidariamente haciendo una rectificación, una aclaración, entrevistando a la contraparte. Es un tema que es bueno pero a la vez muy delicado, el medio de comunicación tiene que ser muy juicioso a la hora de permitir que los ciudadanos hagan estos tipos de denuncias al aire.

A.C.Á: ¿El tiempo que ha avanzado desde que sucedió dicho acontecimiento confesado en una denuncia es impedimento para hacer investigación de denuncias en un noticiero?

J.C.H: Si nos vamos al tema jurídico, hay unos tiempos para demandar para denunciar ciertos hechos, digamos que en los temas informativos yo no diría tanto el tiempo si no la posibilidad de confrontar fuentes, es decir, si fue un hecho que ocurrió hace un año, pero tengo pruebas para investigarlo, para hacerle un seguimiento, para confrontar fuentes, para darlo a conocer, lo puedo hacer, de hecho, todavía hay temas del palacio de justicia que fue hace muchísimos años y todavía se dan investigaciones, y se dan informaciones sobre nuevos datos de esa situación, así que en ese orden de ideas yo creería que digamos en el medio no está tanto el tiempo pero si lo que puede jugar en contra del periodista es que de pronto se denuncien hechos ya muy viejos que de pronto ya se hayan dado cosa juzgada, ya se hayan resuelto y que de pronto el medio de comunicación por pasarlo tardíamente ya se hayan resuelto, ese es el riesgo que se puede correr, por eso hay que ser muy cuidadoso con lo que se vaya a emitir en el medio de comunicación cuando son demasiado viejas.

A.C.Á: ¿Por qué un noticiero debe mostrar siempre la contraparte de la denuncia?

J.C.H: Cuando el medio de pronto no muestra la contraparte, inicialmente en la noticia, porque a veces no encontró la fuente, porque la contraparte no quiso hablar o no la pudo ubicar, ahí simplemente lo que uno hace cuando la contraparte se queja, puede tener el mismo espacio en el medio de comunicación para que controvierta todo lo que dijo la persona que denunció determinados hechos, lo que el medio hace es plural, debe integrar, debe tener la posibilidad del equilibrio informativo, darle la oportunidad a todos para que hable e informen, eso me parece que es totalmente sano y bueno hacerlo.

A.C.Á: ¿Qué pasaría en el caso de que no sea mostrada esa contraparte?

J.C.H: En caso de que el medio de comunicación niegue pasar la contraparte hay dos situaciones, si el medio de comunicación tiene suficientes pruebas para considerar que no necesita la contraparte, digamos que no hay lío, pero si de pronto no tiene suficientes pruebas la contraparte lo puede denunciar penalmente y debe haber una rectificación y si el medio no lo hace, puede haber una sanción penal que puede ser por ejemplo penar de la libertad al periodista que emitió esa información, entonces es importante hacer la valoración en qué momento debo o no darle la posibilidad a la contraparte, siempre es bueno hacerlo.

A.C.Á: ¿Por qué cree usted que los ciudadanos acuden a los noticieros o medios de comunicación para realizar las denuncias?

J.C.H: Los ciudadanos acuden a los medios de comunicación porque a veces la justicia es lenta, porque a veces hay denuncias que en materia de justicias no son tan importantes, entonces el ciudadano cree que con el medio de comunicación se puede visibilizar más rápido, que el medio de comunicación puede lograr que la justicia actúe

más rápido y por eso hay unos hechos que se presentan noticiosos que donde la justicia no ha prestado atención, cuando ven la información, la justicia corre a hacer la investigación, entonces la gente acude porque siente que en el medio de comunicación hay mayor digamos facilidad de resultado, porque a veces es muy lenta o pide muchos requisitos y eso es de lo que el ciudadano desconfía.

Apéndice B. Entrevista a coordinador del noticiero Oscar Montoya

Ana Catalina Álvarez: ¿Qué es el rating?

Oscar Montoya: El rating es una medición que se hace sobre la cantidad de audiencia que debe tener un producto, ya sea radio o televisión, es un instrumento que lo hace básicamente Ibope, donde instalan una cantidad moderada en urbes como la ciudad de Medellín y el área metropolitana y sobre esas mediciones se determina el rating, es decir, la audiencia que se tiene en este caso la televisión.

A.C.Á: ¿Qué puede influir para que un rating este alto y por qué?

O. M.: Las variables son muchas, primero pues lógicamente el impacto y el contenido que pueda tener ese producto televisivo en este caso, la circunstancia de un noticiero como el nuestro, que haya un tema del día que a todo el mundo le interese observar, un accidente, una catástrofe, una posesión gubernamental, en fin, que haya una noticia clave del día, el contenido como tal del noticiero y la fidelidad de los televidentes en este caso a través de los años.

A.C.Á: ¿Cuáles son las estrategias más usadas para que este aumente?

O. M.: Básicamente la mejor estrategia que se puede utilizar para que el rating suba, es la calidad de los contenidos. Mientras usted tenga buenos contenidos tendrá buen rating, porque la gente siempre busca lo mejor.

Apéndice C. Formato establecido.

| Fecha | Motivo de denuncia | Nombre | Teléfono de contacto | ¿Porqué denuncia en medio de comunicación? |
|-------|--------------------|--------|----------------------|--|
|-------|--------------------|--------|----------------------|--|