

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN LA  
COMISARIA TERCERA DEL MUNICIPIO DE SOACHA – CUNDINAMARACA.**

**Diana Isabel Barrero Núñez**

**TRABAJO DE GRADO PARA RECIBIR EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA**

**PÚBLICA**

**ASESORA**

**LUCY AMANDA QUINCHE**

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ESAP FACULTAD DE PREGRADO**

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL**

**FUSAGASUGA-CUNDINAMARCA**

**2022**

2

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN LA  
COMISARIA TERCERA DEL MUNICIPIO DE SOACHA – CUNDINAMARACA.**

**Diana Isabel Barrero Núñez**

**TRABAJO DE GRADO PARA RECIBIR EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA PÚBLICA**

**ASESORA ESAP:**

**LUCY AMANDA QUINCHE**

**ASESOR ENTIDAD**

**CAROLINA AVILA**

**COMISARIA TERCERA DEL MUNICIPIO DE SOACHA –CUNDINAMARCA.**

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP**

**FACULTAD DE PREGRADO**

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL**

**FUSAGASUGA-CUNDINAMARCA**

**2022**

### **Dedicatoria**

Mi trabajo de grado se lo dedico primero a DIOS que día tras día me dio la sabiduría y la fe para lograr esta meta la cual no ha sido fácil ya que en el camino me he encontrado con varios obstáculos que solo él me ha ayudado a superarlo, agradezco a mi madre ISABEL NUÑEZ mis hijos DUVAN, DAVID Y KENNETH quienes han estado a mi lado creyendo en mí y apoyándome de la mejor forma con sus conocimientos y su voz de aliento cada día agradezco.

Quiero resaltar mis agradecimientos a un hombre especial en mi vida ING.OSCAR BURGOS quien también día a día me ha inculcado y ha resaltado mis capacidades y ha compartido sus grandes conocimientos me ha prestado su hombro para apoyarme en el momento que he sentido desfallecer pero sobre todo a creído en mí de una manera extraordinaria, una dedicatoria enorme y especial para mis DOCENTES DE LA ESCUELA quienes han compartido sus enormes y valiosos conocimientos quienes estuvieron en mis momentos más difíciles de mi carrera apoyándome con una gran empatía y paciencia DIOS LOS BENDIGA porque hoy puedo asegurar que sin el Apoyo de estas personas espaciales hubiese sido imposible lograr ser ADMINISTRADORA PÚBLICA .

No siendo más hoy les deseo una bendición de DIOS y que sea el dando cada día sabiduría y entendimiento a todos para seguir transmitiéndolo.

Hoy solo sé que esto no sería posible sin su apoyo.

### **Agradecimientos**

Quiero agradecer a DIOS y a todos los que hicieron parte de este proceso, especialmente a mi madre ISABEL NUÑEZ, mis HIJOS DUVAN, DAVID Y KENNETH, al ING. OSCAR BURGOS quienes fueron esas personas que siempre estuvieron en este camino que no ha sido fácil pero que con su perseverancia y su paciencia lograron que fuera más fácil y confiaron en mis capacidades para lograrlo.

Quiero agradecer al Señor Secretario de Gobierno DANY CAICEDO, DOCTORA SANDRA LUGO COMISARIA DE FAMILIA , DOCTORA TRABAJADORA SOCIAL CAROLINA AVILA DE LA COMISARIA, por haber confiado en mí, por brindarme la oportunidad de compartir mis conocimientos adquirir saberes, pero sobre todo poder realizar mis practicas con éxito en esta prestigiosa entidad, también, quiero agradecer a mi Escuela Superior de Administración Pública y cada uno de los DOCENTES Y EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS que hacen parte de esta prestigiosa institución.

¡Dios les continúe bendiciendo de gran manera!

<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
I.    La Practica Administrativa	
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Descripción del problema.....	12
1.3 Formulación del problema.....	13
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo general.....	13
1.4.2 Objetivos específicos.....	13
1.5. Resultados esperados.....	13
1.6 Descripción de la entidad donde se realiza la práctica administrativa.....	14
1.6.1 Descripción física.....	14
1.7. Marco Referencial.....	15
1.7.1 Marco Teórico.....	15
1.7.2. Análisis Teórico y Metodológico de un sistema de Comunicación.....	20

1.7.3 Modelos de Comunicación.....	20	6
1.8. Marcos Conceptual.....	24	
1.9. Marco Normativo.....	30	
1.10. Marco Histórico y Geográfico.....	31	
1.10.1. Organigrama de la Alcaldía.....	33	
1.10.2 Organigrama de la Comisarias de Familia del Municipio de Soacha.....	34	
1.10.3 Rutas de atención externa.....	35	
1.10.4 Organigrama de Funcionarios de la Comisaria Tercera de Familia del Municipio De Soacha.....	36	
1.11. Diseño metodológico.....	45	
1.11.1 Enfoque de investigación.....	45	
1.12. Tipo de investigación.....	46	
1.13. Recolección de Datos.....	45	
1.14. Fuentes Primarias.....	46	
1.15. Fuentes Secundarias.....	46	

## II. Resultados de la Practica Administrativa

2.1 Alcance y Muestra de Proceso.....	49
2.1.2. Análisis de las funciones.....	49
2.1.3 Observaciones encontradas en las funciones.....	50
2.2 Análisis y Resultados.....	51
2.2.1 Encuesta usuario.....	51
2.3 Encuesta funcionarios.....	56
2.4 Análisis DOFA.....	60

## III. Propuesta de Mejora y Fortalecimiento Institucional

3.1 Acciones de Mejora.....	62
3.2 Instructivo Plan de Mejoramiento.....	63
3.3 Matriz Plan de Mejora.....	63
3.4 Diagnostico y Recomendaciones.....	69
3.4.1 Diagnostico.....	69
3.4.2 Recomendaciones.....	69

3.5 Conclusiones.....	8
3.6 Referencias.....	70
	71



## Resumen

Este trabajo es el informe final de prácticas administrativas realizadas en la Comisaria Tercera de Familia del municipio de Soacha, y se desarrolló en cumplimiento del último requisito académico para obtener el título de Administrador Público Territorial en la Escuela Superior de Administración Pública, sede Fusagasugá, Colombia. Su objetivo es realizar un análisis de la comunicación entre los usuarios y la comisaria Tercera de familia del municipio de Soacha y unas recomendaciones posteriores que propongan su mejoramiento. Esto, a través del enfoque cuantitativo descriptivo aplicando encuestas a dos grupos: los funcionarios y los usuarios de la entidad. Se espera elaborar un análisis estadístico, identificar varias falencias y percepciones como sus posibles soluciones.

*Palabras clave:* Comunicación, Usuario, Comisaria de Familia, Soacha

## Abstract

This work is the final report of administrative practices carried out in the Third Family Commissioner of the municipality of Soacha, and it was developed in compliance with the last academic requirement to obtain the title of Territorial Public Administrator at the Superior School of Public Administration, Fusagasugá, Colombia. Its objective is to carry out an analysis of the communication between the users and the Third Family Commissioner of the municipality of Soacha and some subsequent recommendations that promote its improvement. This, through the descriptive quantitative approach applying surveys to two groups: officials and users of the entity. A statistical analysis is expected to identify various shortcomings and perceptions as possible solutions. **Keywords:** Communication, User, Family Commissioner, Soacha

## Introducción

En la actualidad, la Alcaldía Municipal de Soacha [AMS] trabaja en el rediseño estructural de la CASA DE JUSTICIA COMUNA UNO, para crear mejores espacios laborales y brindarles a los usuarios un servicio de calidad facilitando el proceso de identificar sus principales necesidades y garantizar métodos alternativos de soluciones de conflictos.

El trabajo desarrollado en el área de la comisaría de familia fue: **ANALISIS Y PROPUESTA DE MEJORA SOBRE LA COMUNICACIÓN EN LA COMISARIA TERCERA DEL MUNICIPIO DE SOACHA – CUNDINAMARACA**, aplicando la ley que rige en el momento, Así que se empieza por identificar la falta socialización de las funciones de la comisaria de Familia hacia los habitantes por diferentes medios de comunicación, lo cual algunos procesos terminan en una lista de espera o finalmente el usuario tiene que desplazarse a otra entidad competente.

El propósito de esta práctica administrativa es usar y proponer nuevos métodos de comunicación entre la Comisaria de Familia y los usuarios (habitantes), con el fin de obtener una información detallada, ordenada e integrada que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las funciones de las comisarías.

Creando una estrategia de cultura organizacional garantizando un adecuado flujo de información de manera correcta donde se establecen las normas y reglamentos, todo esto relacionado a la gestión de la organización interna, para dar a conocer dicha información, permite una interacción familiar, social y además nos permite una mejor agilidad en sus procesos requeridos.

De esta forma se garantizaría la ley de transparencia y acceso de información de la entidad. Por tanto, con este análisis se sugiere tener en cuenta el propósito de identificar las falencias y contemplar la propuesta de mejora, que se espera sea adoptado y socializado.

## **I. La Práctica Administrativa**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, hay diferentes percepciones, respecto de la utilidad y calidad en la atención de algunas instituciones gubernamentales. En el caso de las comisarías de familia, es importante tener en cuenta que existe un vacío en el conocimiento acerca de la eficacia de sus herramientas y rutas de acción, así como una falta de conocimiento para la población sobre mecanismos de verificación y vigilancia de sus procesos. Esto, puede deberse en parte a inconsistencias en la comunicación entre las instituciones y los usuarios. Por esta razón, se hará un análisis a la luz de los conceptos de Brandolini, González y Hopkins (2009) sobre el componente de Comunicación en esta relación institución-usuario, lo que podría ampliar la perspectiva sobre la importancia de dicho componente y su correcto entendimiento.

## **1.2 Descripción del problema**

El trabajo de práctica e investigación podrá aportar socialmente en tanto se brinde información que permita mejorar indirectamente la práctica institucional en general, y en particular, la práctica de instituciones como las comisarías de familia, especialmente en el municipio de Soacha - Cundinamarca, para las cuales, los conceptos elaborados en este trabajo parecen ser centrales, ya que el trabajo considera las bondades de ciertos modelos de comunicación y las limitaciones encontradas en la comisaría de familia 3 y lugar de las prácticas.

### **1.3. Formulación del problema**

La Práctica Administrativa se realizará mediante una verificación , en el cual se realizara un análisis de la comunicación entre los usuarios y la comisaria tercera de familia del municipio de Soacha, aplicando la ley que rige en el momento, así que se empieza por identificar aspectos a mejorar de la atención de la comisaria de Familia hacia los habitantes y/o usuarios, con el Objetivo de fortalecer la investigación sobre esta área, aportando productos que impacten el desempeño de las instituciones y una visión del análisis de la comunicación entre instituciones y usuarios, elementos que podrían ser incorporados en trabajos siguientes relacionados con administración pública.

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Análisis y propuesta de mejora sobre la comunicación en la comisaria Tercera de familia del municipio de Soacha.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico actual de la comunicación.
- Formular estrategia para la mejora en la comunicación.
- Socialización de los resultados dentro de la dependencia.

### **1.5 Resultados Esperados**

Una vez terminada la práctica se entregarán los siguientes resultados:

1. Presentar análisis, conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la comunicación entre los usuarios y la comisaria Tercera de Familia del Municipio de Soacha.
2. Entrega de CD a la comisaria tercera con copia del análisis, conclusiones y recomendaciones.
3. Socialización de los resultados

## **1.6 Descripción de la Entidad Donde se Realiza la Práctica Administrativa**

### **1.6.1 Descripción Física**

La comisaria Tercera de Familia donde realice las Prácticas Administrativas se encuentra ubicada en la comuna uno (Casa de Justicia) del municipio de Soacha, en la actualidad trabaja en articulación con la inspección segunda de policía, secretaria de Salud, Registraría, fiscalía y ICBF entre otros, para brindar y garantizar los Derechos de niños, niñas, adolescentes y miembros de las Familia Soachunas de la comuna uno, En el municipio de Soacha funcionan tres comisarías de familia y sus jurisdicciones están divididas de acuerdo al territorio. Para la Comuna uno y el Corregimiento dos se encuentra la Comisaría Tercera de Familia, para las comunas dos y seis está la Comisaría Segunda de Familia, y la primera corresponde a las comunas tres, cuatro y cinco.



## **Descripción de la Entidad Donde se Realiza la Práctica Administrativa**

### **1.7 Marco Referencial**

#### **1.7.1 Marco Teórico**

La presente investigación está basada en identificar los aspectos y mecanismos que ofrece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, al igual, conocer, cómo la Comisaria tercera de Soacha-Cundinamarca ha implementado este modelo en la dimensión Información y comunicación, resaltando que MIPG toma como referencia conceptual la generación del valor público y los modelos de gestión para resultados que se enfocan en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

El Protocolo de Atención al Ciudadano de la Comisaria tercera de Soacha- Cundinamarca, está dirigido a los servidores (funcionarios y contratistas) que atienden usuarios a través de los diferentes canales de información y comunicación de la entidad, el cual se constituye en la carta de navegación sobre la forma como debemos transmitir y prestar el servicio con la diversas herramientas de comunicación que nos brinda la entidad, para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja, reclamo y/o denuncia. MIPG, define la información y comunicación como una dimensión articuladora ya que permite a las entidades



vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

#### El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Dentro de este contexto, el Sistema de Gestión creado en el Artículo 133 de la LEY 1753 DE 2015 (JUNIO 09). “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014

-2018 “Todos por un nuevo país”, establece: Se debe establecer el modelo que integra y articula los sistemas señalados, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional”; y una vez entre en operación el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - actualizado, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia. Conviene distinguir, los Conceptos Generales de MIPG. Así mismo, el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación (DAFP, 2017).

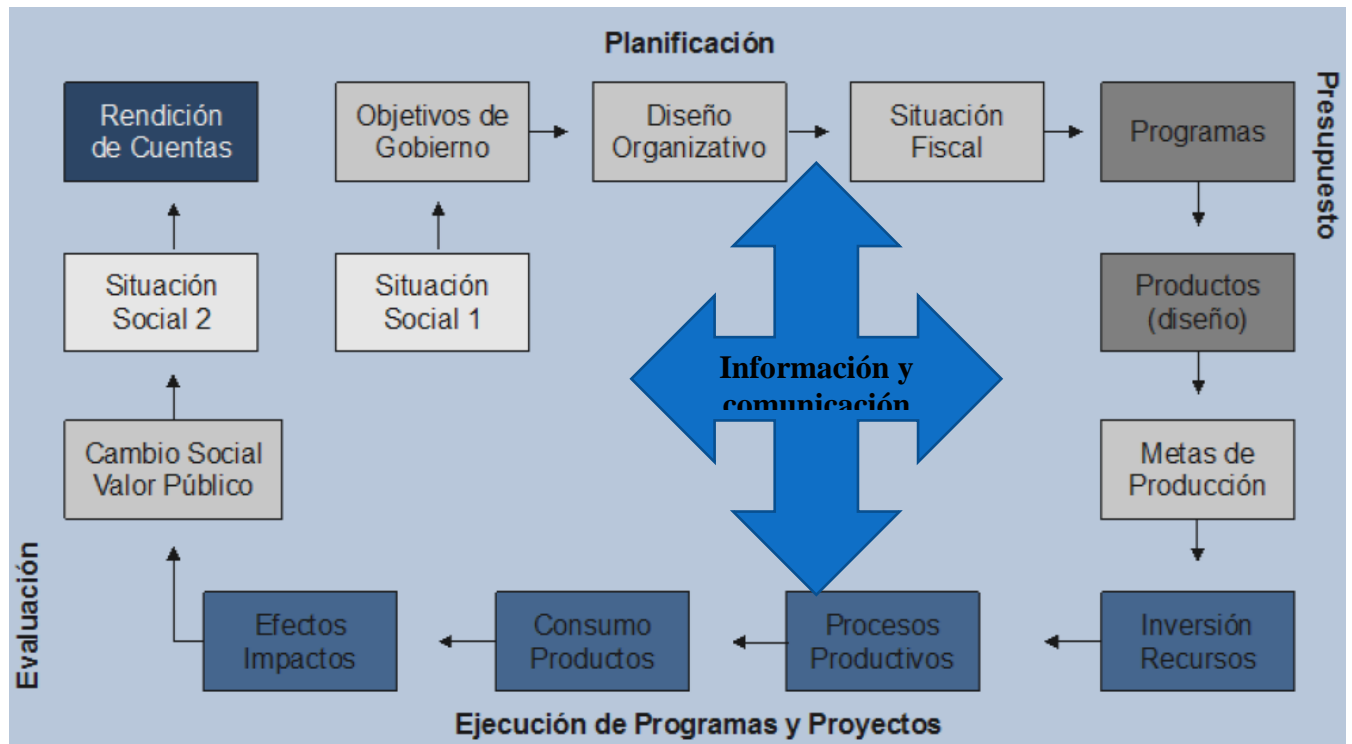
De tal manera que se fundamenta en el concepto de Valor Público, que se refiere a los resultados que un Estado debe alcanzar (observables y medibles) para dar respuesta a las necesidades o demandas sociales, resultados asociados a los cambios sociales producidos por la acción gubernamental y por las actividades y productos entregados por cada institución pública (BID, 2015).

En el proceso de generación de Valor Público, la Cadena de Valor, se utiliza como la herramienta principal para representar las intervenciones públicas (DNP, 2015a) o las actividades gubernamentales (OCDE, 2009): Para entender cómo se asegura la creación de Valor Público, se puede acudir a referentes teóricos tales como el Modelo de Gestión para Resultados – GpR -, entendido como:

“Un marco conceptual cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de Valor Público, a fin de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones. Su objetivo último es generar capacidad en sus organizaciones para que logren, mediante la gestión del proceso de creación de Valor Público, los resultados consignados en los objetivos del programa de gobierno”. (BID - CLAD 2007).

La Gestión para el Resultados – GpR - Como se detecta en la ilustración 1. Fases de la Gestión para los Resultados en el citado Ente territorial, está integrada por las siguientes fases, en cuanto a Colombia, de acuerdo con el BID (BID 2015), se ha venido trabajando en un Modelo de Gestión para Resultados adoptando el enfoque denominado “Modelo Plan”, en el que el Plan Nacional de Desarrollo desempeña un papel central en el proceso de formulación de políticas y en la gestión del sector público. La GpR consta de cuatro fases: 1) planificación, 2) presupuesto y gestión financiera pública, 3) gestión de programas y proyectos, 4) seguimiento y evaluación, desagregada cada una en unos componentes así:

Ilustración 1 Fases de la Gestión para los Resultados-GpR



**Fuente:** Banco Interamericano de desarrollo 2015.

¿Qué es el MIPG?

Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Es un Marco de Referencia, porque contempla un conjunto de conceptos, elementos, criterios, que permiten llevar a cabo la gestión de las entidades públicas.

Enmarca la Gestión en la Calidad y la Integridad, al buscar su mejoramiento permanentemente para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Fin de la Gestión es generar Resultados con Valores, es decir, bienes y servicios que tengan efecto en el mejoramiento del bienestar de los ciudadanos, obtenidos en el marco de los valores del servicio público (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia).

Cuando las entidades entregan resultados que respondan y satisfagan las necesidades y demandas de los ciudadanos, se genera valor público.

Dimensión: Información y Comunicación MIPG.

Define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión (DAFP, 2018).

Alcance de la dimensión.

En esta sección se abordará la quinta dimensión de MIPG -Comunicación e Información-, la cual tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. En este sentido, es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano. El desarrollo de esta dimensión, si bien implica interacción entre todas las Políticas de Gestión y

Desempeño, concretamente deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas: “Gestión documental “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Con esta dimensión, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir el objetivo de MIPG “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua” (DAFP, 2018).

### **Análisis Teórico y Metodológico de un Sistema de Comunicación:**

Basándonos en el libro de Brandolini, González & Hopkins (2009) *Comunicación Interna*; la comunicación es el proceso a través del cual se le otorga sentido a la realidad; comprende desde la etapa en el que los mensajes fueron emitidos y recibidos, hasta que alcanzaron a ser comprendidos y reinterpretados desde el punto de vista de la recepción. En este modelo intervienen diferentes factores: emisor, receptor, mensaje, canal, respuesta, ruido, barreras y puentes. El emisor emite un mensaje a través de un canal al receptor. En dicho proceso puede haber ruido o estímulo que se interponga en la transmisión del mensaje y barreras que lo dificulten, para lo que será necesario utilizar puentes para facilitar la comunicación; para que no sea un proceso meramente informativo necesariamente debe existir una reinterpretación del mensaje por parte del receptor. (p, 9).

### **1.7.3 Modelos de Comunicación**

#### ***Modelos Lineales***

Reciben este nombre los modelos que consideran que el proceso comunicacional involucra a un sujeto A, el emisor, que emite un mensaje que es recibido por otro sujeto B, el receptor, y que implican las acciones de codificar y decodificar. Su dirección se podría metaforizar con una flecha que se tiende en el espacio de la situación comunicacional en una

dirección, de emisor a receptor, son modelos unidireccionales. Implica información que se transmite de A hacia B, y la preocupación se va a centrar en que el mensaje llegue a destino, de manera clara y sin ruidos que dificulten la correcta decodificación. Se trata de trabajar el análisis de las condiciones óptimas de transmisibilidad de los mensajes. Aquí el receptor tiene un papel pasivo y no entran en juego ni los formantes no verbales de la comunicación, el contexto o las características culturales de la situación comunicacional, como tampoco la cuestión de los significados, o de los circuitos de producción y de consumo (Brandolini, González & Hopkins, 2009).

### ***Modelo Matemático de la Comunicación (Shannon – Weaver)***

De acuerdo con el blog Teoría de Comunicación. (s.f):

“Se trata de un modelo de comunicación o, más exactamente, de una teoría de la información pensada en función de la cibernética, la cual es el estudio del funcionamiento de las maquinas, especialmente, las máquinas electrónicas. Cuando Shannon habla de información, se trata de un término con un sentido completamente diferente del que nosotros le atribuimos en general (noticias que nos traen a diario la prensa, la radio y la TV). Se trata para él de una unidad cuantificable que no tiene en cuenta el contenido del mensaje.”

El modelo de Shannon se aplica entonces a cualquier mensaje independiente de su significación. Esta teoría permite, sobre todo, estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio. Esta capacidad se mide según el sistema binario (dos posibilidades) (binary digits) asociados a la velocidad de transmisión del mensaje, pudiendo esta velocidad ser disminuida por el ruido. (Teoría de Comunicación, s.f)

Claude Shannon dice que el tiempo necesario para transmitir información es proporcional a la cantidad de información transmitida sea, si se transmite más información, será necesario mayor tiempo. Shannon trató de establecer a través de esta teoría una ecuación matemática para poder medir el valor informativo de los mensajes (la fidelidad con la que es transmitido el mensaje del emisor al receptor), tomando en consideración la «información» como un valor cuantificable en los procesos de comunicación. (Teoría de Comunicación, s.f)

### **Objetivos de este modelo**

Según Teoría de Comunicación (s.f), es mejorar la eficacia en la transmisión de información, a través de:

- 1) La velocidad en la creación y transmisión de los mensajes.
- 2) La capacidad de los canales de la comunicación.
- 3) La codificación eficaz de los mensajes, que evite la ambigüedad y los ruidos entre emisor y receptor.

Ejemplo: El lenguaje informático es hoy en día uno de los más eficaces. En este contexto de Shannon comienza a desarrollarse el uso militar e interno de la red.

### Problemas del proceso de comunicación

1° Nivel: ¿Con que precisión pueden transmitirse los símbolos de la comunicación?

2° Nivel: ¿Con que precisión los símbolos que se transmiten son recibidos con el significado deseado?

3° Nivel: ¿Con que efectividad el significado recibido afecta a la conducta del receptor en el sentido deseado?

### **Los Elementos de Shannon y Weaver**

Teoría de Comunicación (s.f), nos dice que el modelo de Shannon (Gráfico) se representa por un esquema compuesto por cinco elementos: una fuente, un transmisor, un canal, un receptor, un destino. Dentro de este modelo incluimos el ruido, que aporta una cierta perturbación.

a) Fuentes: El elemento emisor inicial del proceso de comunicación; produce un cierto número de palabras o signos que forman el mensaje a transmitir. Por ejemplo, puede ser la persona que, habiendo descolgado el teléfono y marcado el número comienza a hablar. Puede ser, del mismo modo, la persona que habla a través del radio o televisión.

b) El transmisor: Es el emisor técnico, esto es el que transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos que serán adecuados al canal encargado de transmitirlos, así en nuestro ejemplo, el transmisor transformará la voz en impulsos eléctricos que podrán ser transmitidos por el canal.

c) El canal (Señal en el Gráfico): Es el medio técnico que debe transportar las señales codificadas por el transmisor. Este medio será, en el caso del teléfono, los cables, o la red de microondas por la empresa telefónica en comunicaciones internacionales.

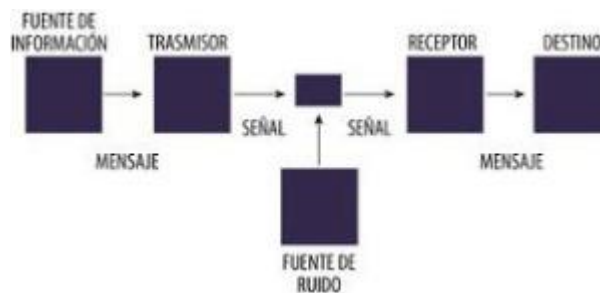
d) El receptor: También aquí se trata del receptor técnico, cuya actividad es la inversa de la del transmisor. Su función consiste entonces en decodificar el mensaje transmitido y conducirlo por el canal, para transcribirlo en un lenguaje comprensible por el verdadero receptor que es llamado destinatario. En este caso, es entonces el aparato telefónico, el receptor de radio o el televisor.



e) El destinatario: Constituye el verdadero receptor a quien está destinado el mensaje.

Será entonces la persona a quien se dirige el llamado telefónico o el conjunto de persona-audiencia de radio o de TV.

f) El ruido: Es un perturbador, que altera en diverso grado la señal durante su transmisión: «nieve» en la pantalla de TV, «fritura» o «lloro» en un disco, ruidos de interferencia en la radio, también la voz demasiado baja o cubierta por la música; en el plano visual puede ser una mancha sobre la pantalla, un cabello en el objetivo del proyector, una falla de registro gráfico, etc. También se debe considerar, muy especialmente, el ruido no técnico. Esto es, aquel que proviene del contexto psicosocial. Todos los elementos precedentes son considerados como ruidos que pueden, entonces, provenir del canal, del emisor, del receptor, del mensaje, etcétera.



Estos autores sostienen que “el modelo de Shannon y Weaver es muy atractivo debido a su relativa sencillez y flexibilidad. No obstante, análisis más detenidos muestran que en realidad no es mucho más que un modelo E-R ampliado. Dicho modelo explica poco sobre la comunicación humana.” (Teoría de Comunicación, s.f)

## 1.8 Marco Conceptual

Se elabora un listado de conceptos claves para el sentido del actual trabajo, extraídos de una búsqueda bibliográfica en internet:

### ***Conceptos Claves de la Dependencia***

**Adolescente:** persona entre los 12 y 17 años de edad que encuentra entre la infancia y la edad adulta.

**Familia:** para Poporatto, M, (s.f) La familia es:

“el primer ámbito social del ser humano, donde aprende los primeros valores, principios y nociones de la vida. Es un grupo social con una base afectiva y formativa, donde conviven personas unidas por lazos de amor y un proyecto en común, o por matrimonio, adopción o parentesco. La familia es la célula básica de la sociedad, puesto que las civilizaciones nacieron con alguna forma de organización familiar, que fue variando a través de los tiempos en la humanidad.”

**Bienestar:** Según Significados (2021) es “un estado de satisfacción personal, de comodidad y de confort que considera como positivos y/o adecuados aspectos como la salud o bienestar psico-biológico, el éxito social y económico, el éxito profesional, el placer personal, la alegría de vivir, la armonía consigo mismo y con el entorno.”

**Hogar:** está constituido por una persona o un grupo de personas parientes o no, que viven (duermen) en la totalidad o en parte de una misma vivienda y por lo general comparten las comidas.

### **Conceptualización de Derechos de Niños, Niñas, Adolescentes y Miembros de la Familia:**

**Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes:** De acuerdo con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Son derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y

nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión.

**Establecimientos Oficiales:** aquellas instituciones de propiedad de la nación, del departamento, distrito o municipio, asimismo aquellas unidades administrativas especiales y las unidades docentes que depende del ministerio de educación, como las instituciones intermedias profesionales del sector oficial.

**Niña/Niño:** todo ser humano menor de 18 años de edad, sujetos a derecho y deberes (Artículo 1 ley 182 de 1991).

**Derechos de la Familia:** es el conjunto de normas jurídicas que regulan los asuntos que afectan a los miembros de una familia, entendida como una institución natural y social. (ICBF, 2009)

**Usuario:** persona que usa habitualmente un servicio.

### *Conceptos Claves de la Comunicación*

**Comunicación:** nos permite dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas

**Campo Académico:** a nivel continental es caracterizado por su des-estructuración múltiple según los autores principales que se interesan por este tema en buena parte de los circuitos de eventos y publicaciones.

**Teorías de la Comunicación:** es aquella que se centra en investigar y estudiar la capacidad que tienen ciertos seres vivos de establecer relaciones con otros mediante el intercambio de información.

**Formación:** Saber estructurar las ideas, redactarlas correctamente y expresarlas bien son aspectos fundamentales para comunicar y convencer. Una puesta en escena adecuada es otro requisito indispensable, tanto en intervenciones presenciales como en los medios de **comunicación**.

**Historia del Pensamiento Comunicacional:** humana es el larguísimo trayecto que une las primeras manifestaciones sociales de nuestra especie, a través de las cuales un individuo y otro podían transmitir sus intenciones y quizá ponerse de acuerdo, hasta las formas sofisticadas de **comunicación** de las que disponemos en la sociedad.

**Teoría de la Comunicación:** es aquella que se centra en investigar y estudiar la capacidad que tienen ciertos seres vivos de establecer relaciones con otros mediante el intercambio de información.

**Estudio:** El fundamento que define a la **comunicación** como una **ciencia**, se establece desde la valoración de su estructura y función. La **comunicación** está considerada como un elemento fundamental en la vida de todo ser, puesto que forma parte de toda institución y sistema normativo

**Estructuralismo:** pretende reconstruir las reglas que dan significado a las acciones, a los objetos, a las palabras, en un proceso de comunicación social. Los estructuralistas prefieren distinguir entre normas y reglas. Las reglas son inconscientes, son el fundamento de las normas.

**Desarrollo:** implica cambio, nuevas formas de actuación.

**Social:** La definición de comunicación social es que se trata de aquella disciplina que estudia los procesos comunicativos en el que intervienen dos o más individuos dentro de las comunidades que comparten sus experiencias, conocimientos, sentimientos, culturas, opiniones, entre otros

**Conducta:** Se puede definir la conducta comunicativa como los procedimientos fundamentales que se utilizan al expresar vivencias. La Real Academia Española define el acto de comunicar como «transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Transformación de la comunicación:** El proceso básico de **comunicación** es cuando en el mismo una persona “emisor” se pone en contacto con otra “receptor” a través de un mensaje (el cual es enviado por medio de un canal) y espera que esta última dé una respuesta ante lo que se le ha transmitido. Es quién emite el mensaje hacia uno o varios destinatarios.

**Receptor:** Es aquella persona que recibe la información que emana del emisor, a la que va dirigida el **mensaje**. **Mensaje.** La idea o información que transmite el emisor al **receptor**, es decir, es el contenido de la **comunicación**

**Transmisor:** en el sistema de **comunicaciones** electrónicas es el dispositivo que se encarga de generar la señal de información y transmitir este mensaje al receptor.

**Destinatario:** designamos a la persona o entidad a quien va destinada o dirigida una cosa, que puede ser una llamada, una carta, un discurso o un envío. En una carta, por ejemplo, el **destinatario** es aquel a quien va dirigida la carta

**Elementos de la Comunicación:** Son los componentes que participan en el proceso de envío y recepción de un mensaje, teniendo cada **elemento** una función importante para que la transmisión de la información, anuncio o noticia sea exitosa y sin distorsiones.

**Canal:** Es el medio físico a través del cual se transmite y se recibe el mensaje. Si leemos un periódico impreso, el canal es el papel, si el periódico es en línea, el canal es Internet, pero si asistimos a una conferencia, el canal son las ondas sonoras. El código es un conjunto de signos y reglas.

**Modelo de comunicación:** Los **modelos de comunicación** son esquemas utilizados para describir ideas, pensamientos o **conceptos** relacionados al proceso de la **comunicación** en una forma simple a través de diagramas, representaciones gráficas, entre otros.

**Símbolos de comunicación:** Los signos funcionan de una manera semejante, pero en el campo de la comunicación, cuando se tiene el signo, se puede aludir o evocar un objeto sin necesidad de que esté presente, están en todas partes, a nuestro alrededor, y gracias a ellos podemos manejar la información de las complejas maneras en que lo hacemos.

**Procesos de comunicación:** Es aquel que se lleva a cabo entre un emisor y un receptor. El primero emite un mensaje dirigido hacia el segundo, y se lleva a cabo a través de un determinado canal

**Mensaje:** Se denomina mensaje a la información que el emisor y el receptor comparten.

**Código:** Se denomina código a los signos y normas que al combinarlos estructuran el mensaje.

## 1.9 Marco Normativo

Norma	Contenido
<b>LEY 2126 de 04 de Agosto de 2021</b>	El comisario o la comisaria se encargara de prevenir, garantizar y establecer los derechos de niños, niñas y adolescentes cuando se presenten vulneraciones o amenazas de derechos dentro del contexto de la violencia familiar, excepto cuando se trate de cualquier forma de violencia sexual.
<b>LEY 1098 de 2006</b>	Defensor de familia: Este, en su artículo 80 señala cuales son las calidades para ser Defensor de Familia, que clase de autos profiere; sus funciones y deberes están señalados en los artículos 81 y 82.

<b>Ley 1098 de 2006</b>	<p>Policía de infancia y adolescencia:</p> <p>El Código de la Infancia y Adolescencia en los artículos 91 y siguientes, se refiere a la Policía de Infancia y Adolescencia como un cuerpo especializado encargado de auxiliar y colaborar con los organismos destinados por el Estado a la educación y protección del menor; que sólo podrá encargarse de las funciones asignadas por el Código mismo; entre las que cabe destacar: desarrollar actividades educativas y recreativas; controlar e impedir el ingreso de los menores a lugares donde se expendan licores o donde se presenten espectáculos que puedan atentar contra su integridad; impedir la posesión o comercialización de material pornográfico que pueda afectar a los niños, niñas y adolescentes, inspeccionar los locales de diversión o espectáculos públicos; vigilar el desplazamiento de los niños, niñas y adolescentes dentro del territorio Nacional y hacia El exterior, entre otras.</p>
<b>Ley 1098 de 2006</b>	<p>Procuraduría delegada para la defensa de los derechos de la infancia, la adolescencia y la familia: Estará encargada de las funciones de vigilancia superior, de prevención, control de gestión y de intervención ante las autoridades administrativas y Judiciales tal como lo establece la Constitución Política y la ley.</p>
<b>Ley 1098 de 2006</b>	<p>Comisarías de familia:</p> <p>El Código de Infancia y Adolescencia en los artículos 83 y 86, define y señala las funciones de las Comisarías de carácter policivo, siendo éstas parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Con el objeto de colaborar con el ICBF en la protección de los niños, niñas y adolescentes.</p>
<b>Ley 75 de 1968</b>	<p>“Por la cual se dictan normas de filiación y se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar”</p> <p>El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, está designado como ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, con las funciones que hoy tiene (Ley 75/68 y Ley 7ª/79) y definirá los lineamientos técnicos que las entidades deben cumplir para garantizar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y para asegurar su restablecimiento. Así mismo coadyuvará a los entes nacionales, departamentales, distritales y municipales en la ejecución de sus políticas públicas, sin perjuicio de las competencias y funciones constitucionales y legales propias de cada una de ellas.</p>
<b>Ley 7 de 1979</b>	<p>Dicta normas de protección a la niñez; establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Esta Ley consagra y determina los derechos de los niños y las niñas y señala que el Bienestar Familiar es un servicio público a cargo del Estado,</p>

	que se prestará a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar; siendo el ICBF parte y coordinador del mismo.
<b>Decreto 1137 de 1999</b>	Por el cual se organizó el Sistema Administrativo del Bienestar Familiar, se reestructura el ICBF y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1138 de 1999</b>	Por medio del cual se establece la organización interna del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).
<b>Ley 800 de 2003</b>	Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
<p><b>Nota:</b> La tabla 1 fue creada en base a la tabla de la secretaria Distrital de Integración Social (2012). RELACIONES LIBRES DE VIOLENCIAS PARA Y CON LAS FAMILIAS DE BOGOTÁ. Muestra las leyes y decretos en los que se basa la normatividad de las Comisarías de Familia.</p>	

### 1.10 Marco histórico y Geográfico

La Alcaldía Municipal de Soacha (AMS, 2021), muestra en su página web, como:

“Soacha es el municipio que tiene la mayor población de la cuenca, representa el 26,8 % del total regional, le sigue en su orden Zipaquirá con el 10.3 % y Facatativá con el 9.6 %.

Soacha y Zipaquirá presentan el número de habitantes significativamente mayor dentro del conjunto de los municipios sabaneros, lo que muestra su importancia y peso dentro de los procesos de urbanización del territorio.” También, que su Distancia de referencia: 1 Km de Bogotá; Soacha cuenta con seis comunas y dos corregimientos.

#### ***Límites del Municipio:***

El territorio de Soacha limita:



- Al Norte con los municipios de Bojacá y Mosquera. - Al Sur con los municipios de Sibaté, Pasca. - Al Oriente con Bogotá Distrito Capital. - Al Occidente con los municipios de Granada y San Antonio del Tequendama - Extensión total: 184.45 Km<sup>2</sup> - Extensión área urbana: 19 Km<sup>2</sup> Km<sup>2</sup> - Extensión área rural: 165.45 Km<sup>2</sup>

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 2.256 mts Temperatura media: Temperatura promedio de 11.5°C (temperatura máxima 23°C y mínima de 8°C). ° C.

**Figura 1.**



Figura 1, tomada de Internet página de la Alcaldía de Soacha.

1.10.1 Organigrama de Alcaldía de Soacha.

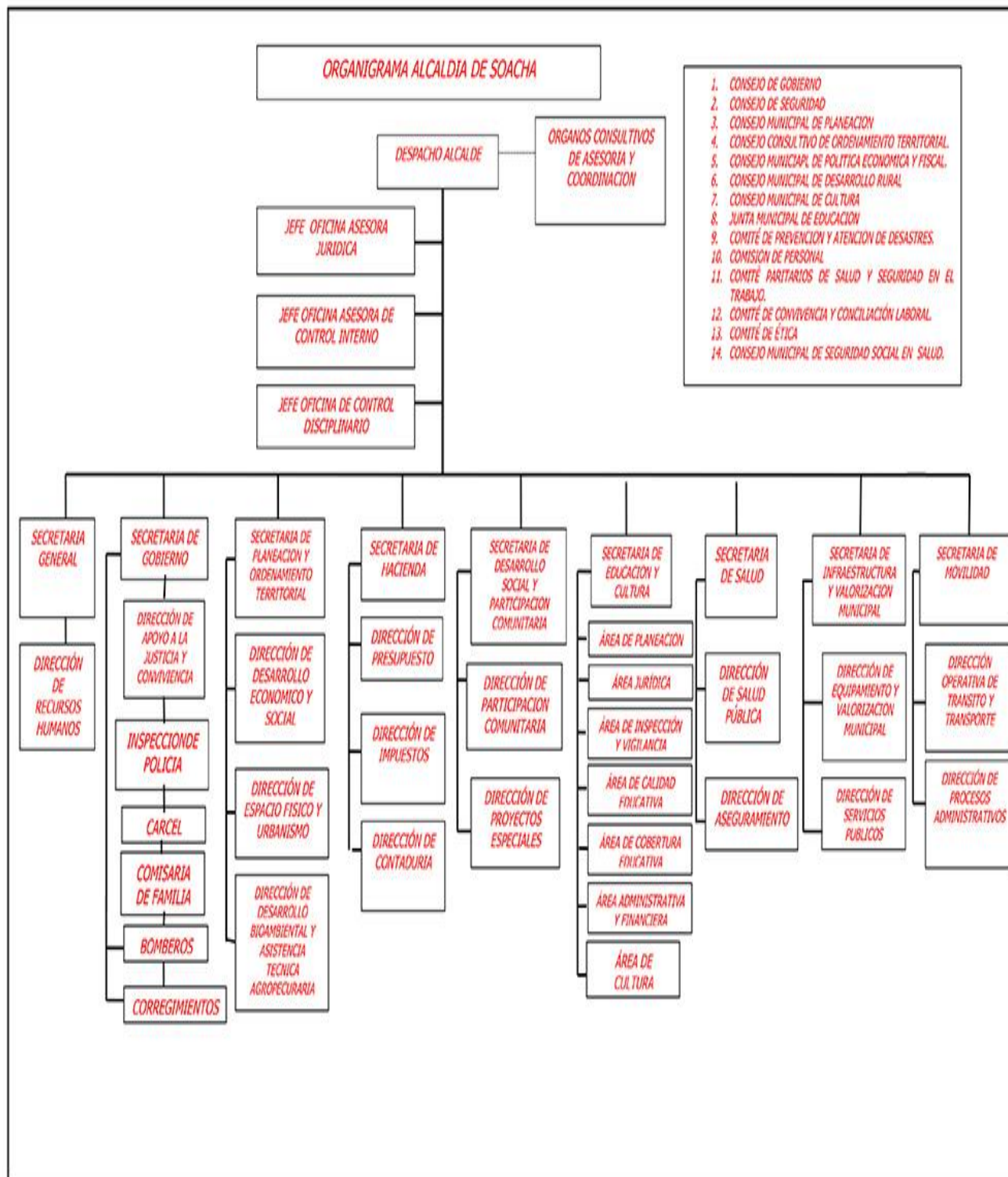


Figura: 2 copiada de la página de la Alcaldía de Soacha.

<https://www.alcaldiasoacha.gov.co/EstructuraOrganica/Paginas/Organigrama>

file:///C:/Users/User/Downloads/InstAtenPrevVioleGen%20(1).pd

### 1.10.2 Organigrama De Las Comisarias De Familia Del Municipio De Soacha.

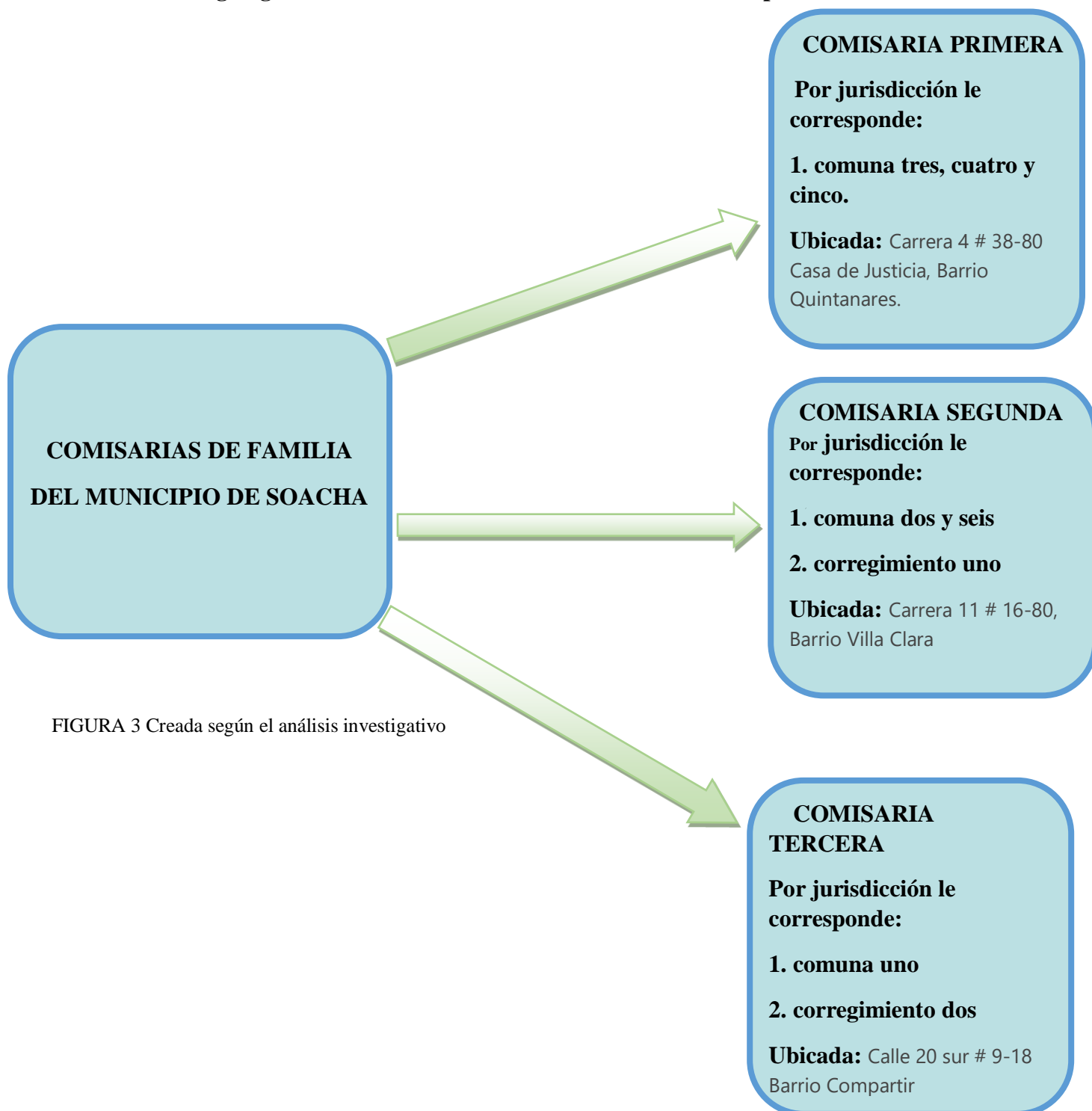


FIGURA 3 Creada según el análisis investigativo

### 1.10.3 RUTA EXTERNA

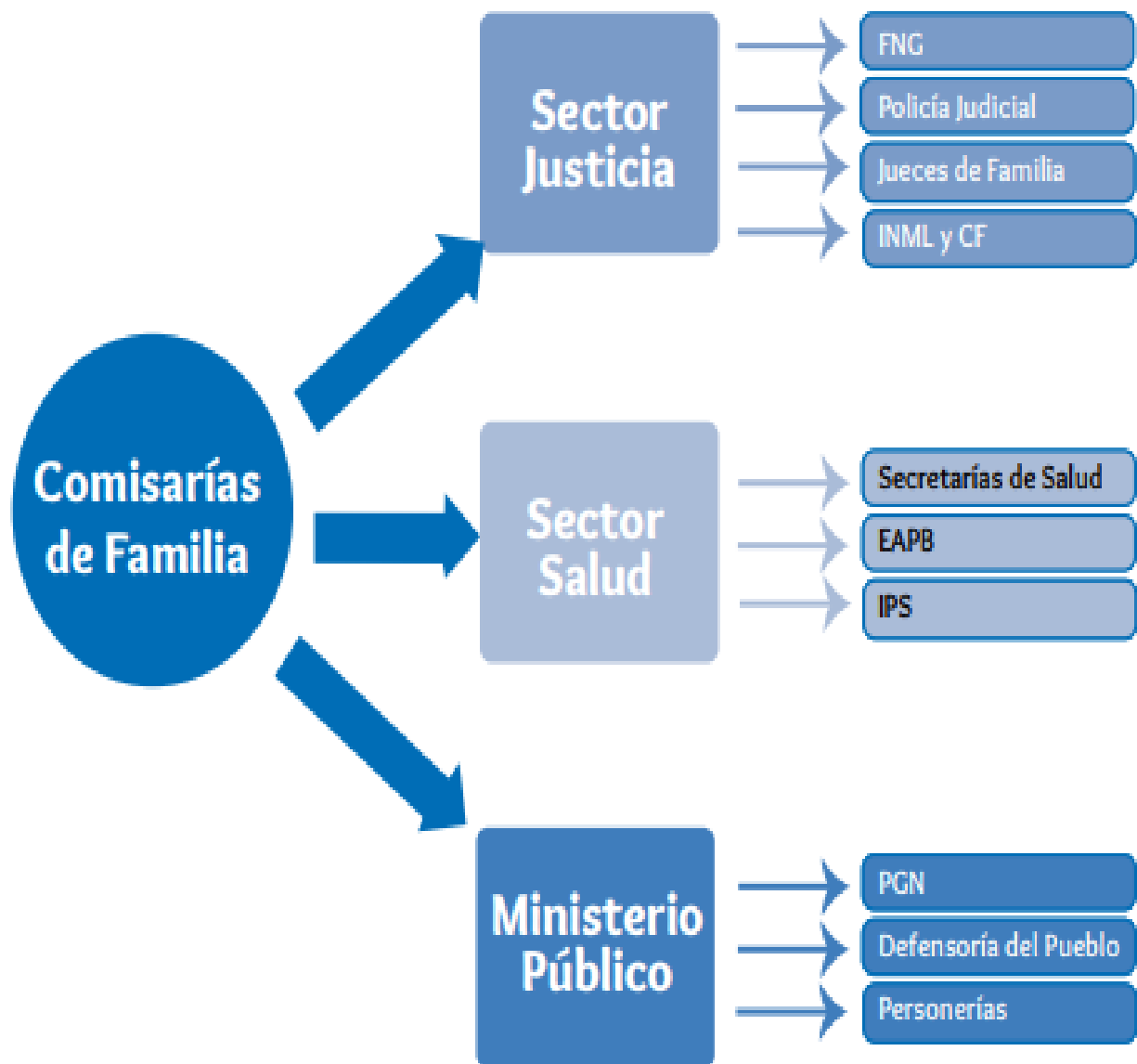


Figura 4 Copiada del instrumento para la prevención y prevención de violencia de genero

#### 1.10.4 Organigrama de Funcionarios de la Comisaria Tercera de Familia del Municipio de Soacha.

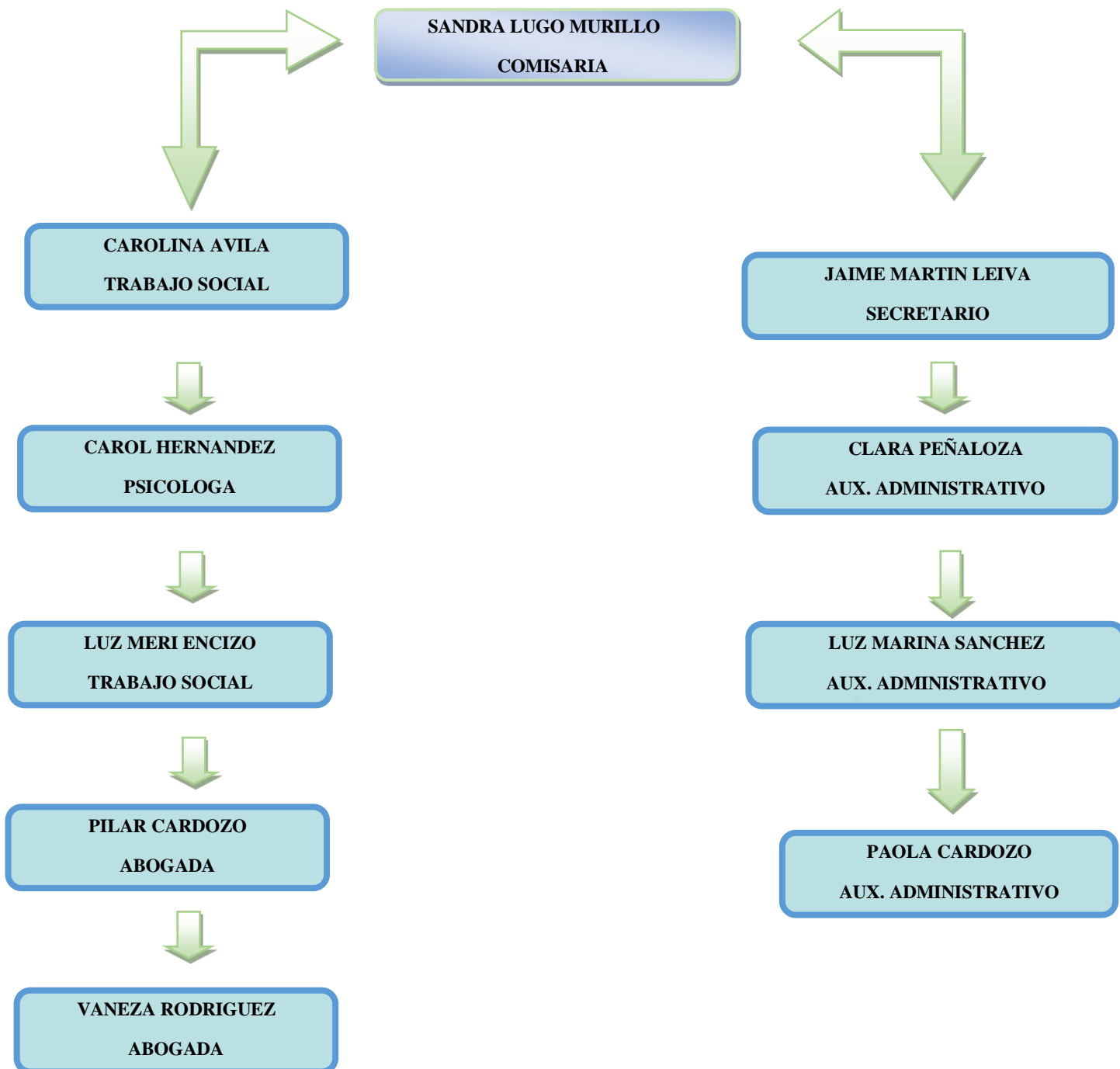


FIGURA 2 Creada según el análisis investigativo.

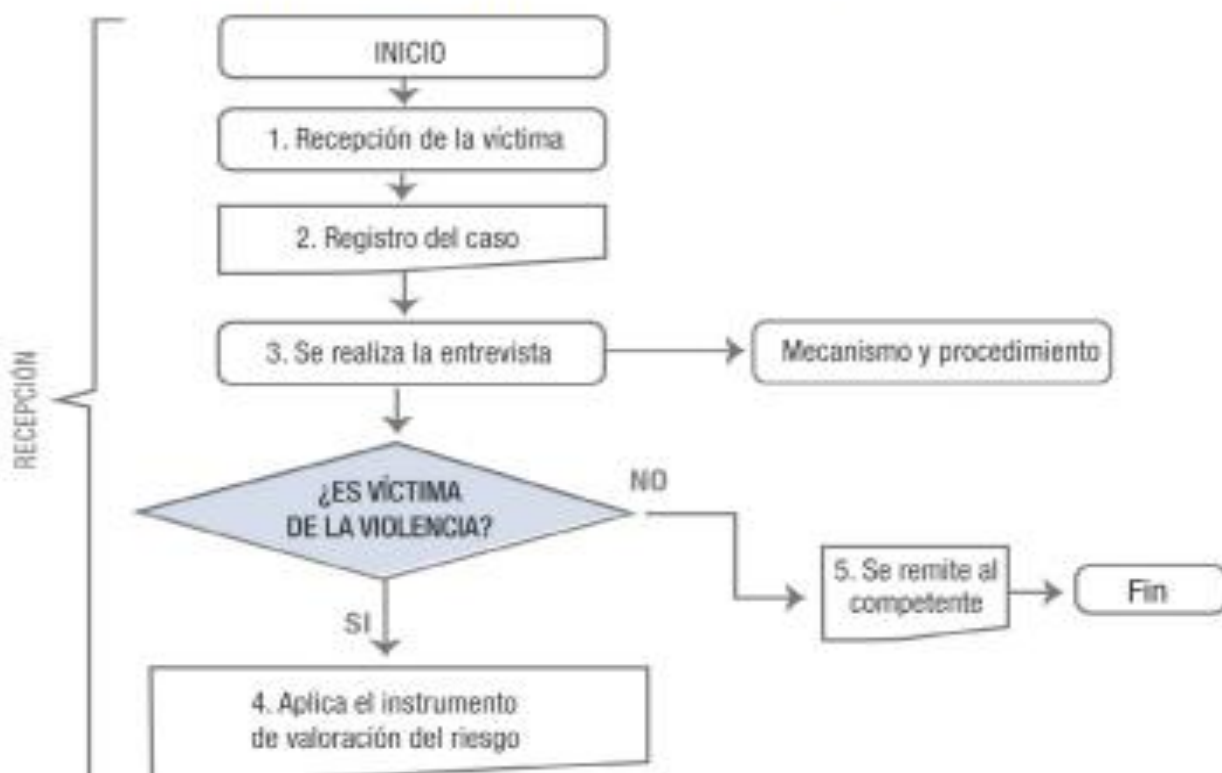
2. Formular estrategia para la mejora en la comunicaci3n.

Las rutas de atenci3n a v3ctimas de violencia de g3nero, le indica a las comisar3as el paso a paso que se debe desplegar para atender a la v3ctima de violencia basada en el g3nero, desde la recepci3n del caso hasta el direccionamiento de atenci3n al sector salud, justicia y al Ministerio P3blico. Las herramientas son un valioso instrumento para agilizar, mejorar y estandarizar la atenci3n que las mujeres reciben del sector justicia. Su publicaci3n y divulgaci3n.

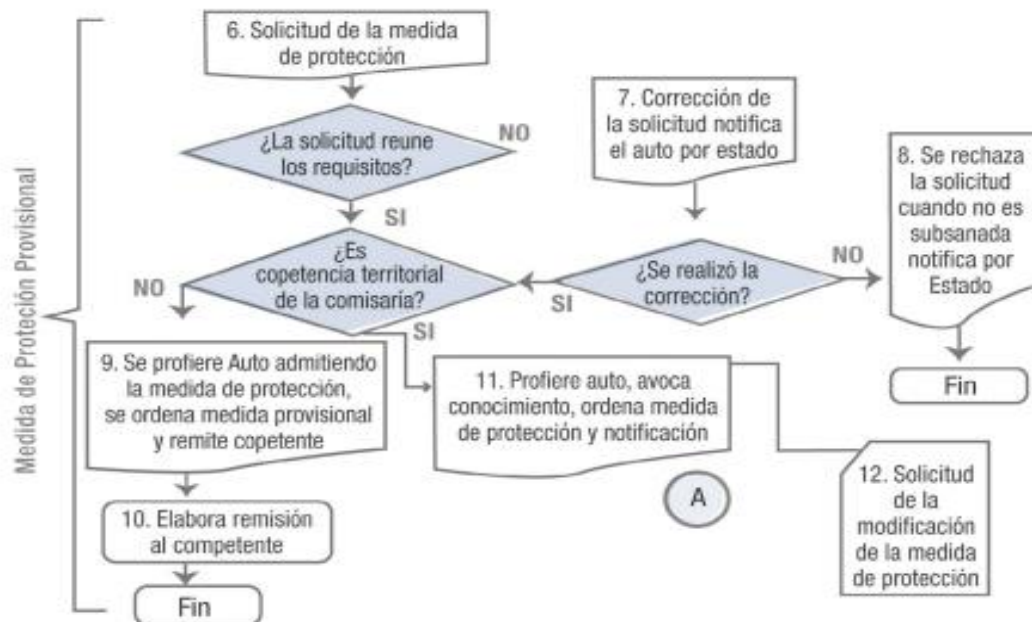
#### 1.10.5 RUTAS DE ATENCI3N INTERNA COMPUESTA POR SEIS MOMENTOS.

### Rutas de atenci3n interna

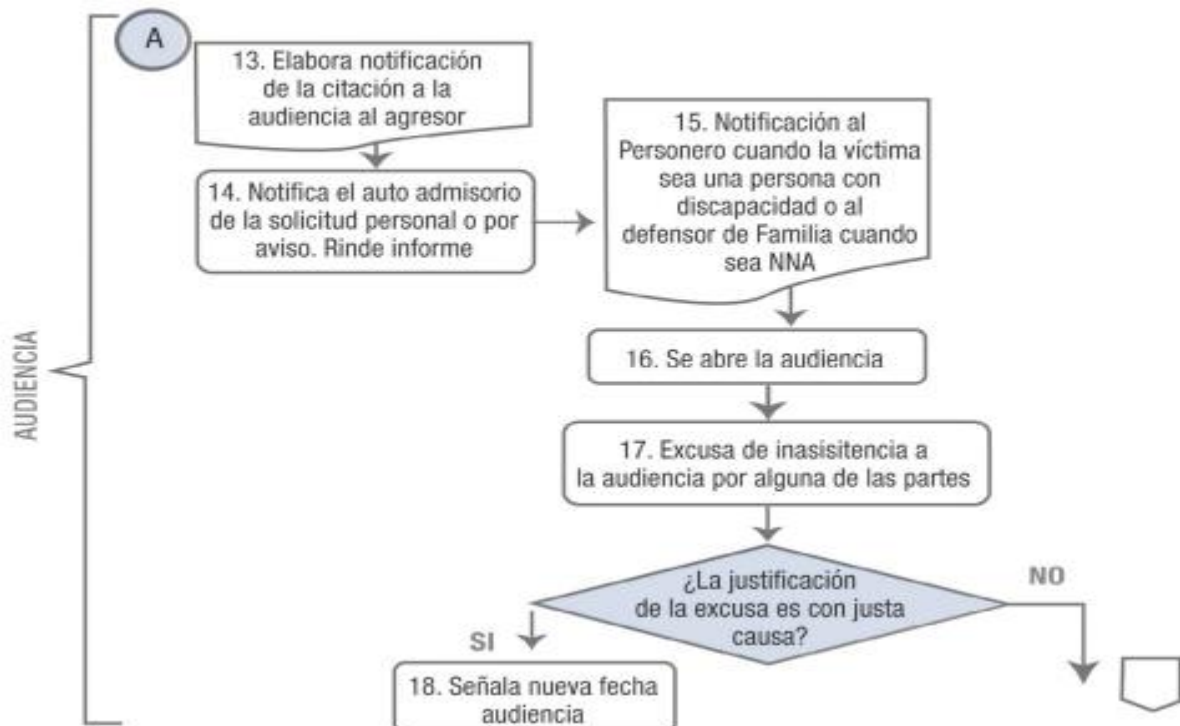
#### 1. PRIMER MOMENTO RECEPCI3N



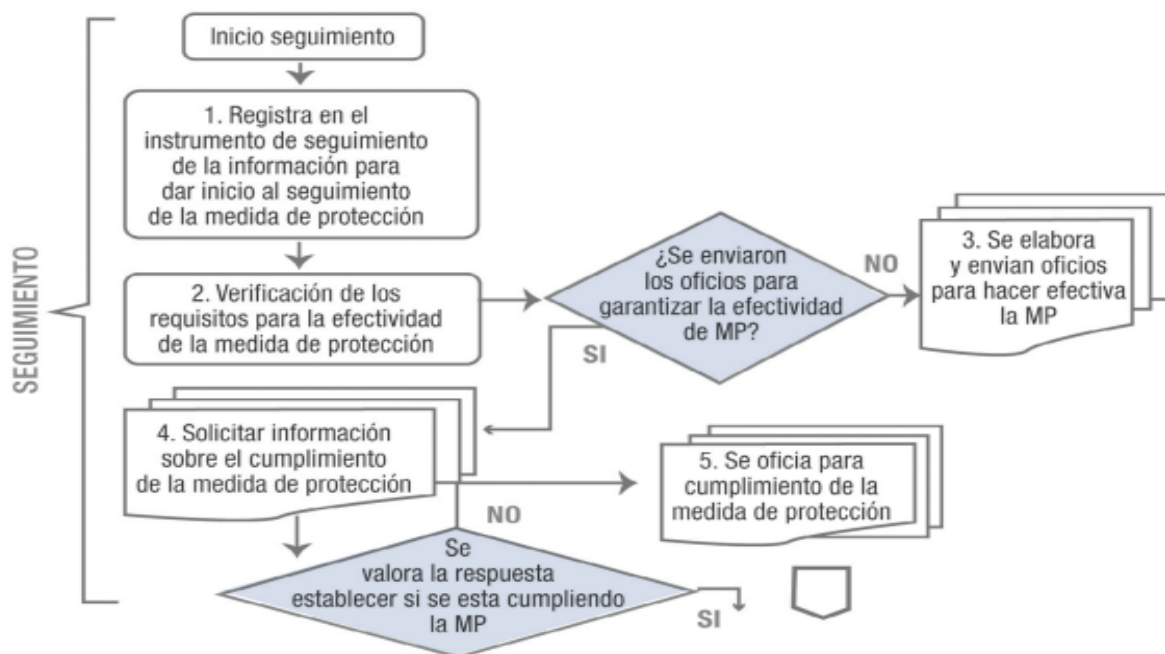
## 2. SEGUNDO MOMENTO MEDIDA DE PROTECCIÓN PROVISIONAL



## 3. TERCER MOMENTO LA AUDIENCIA

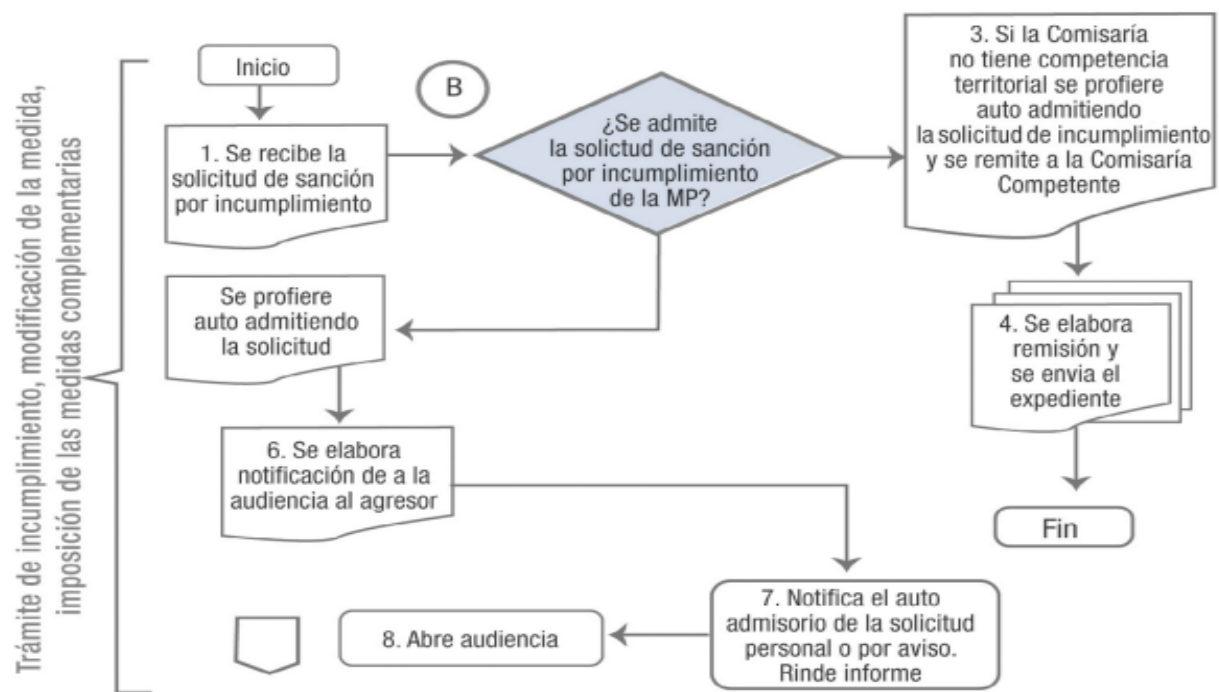


#### 4. CUARTO MOMENTO SEGUIMIENTO

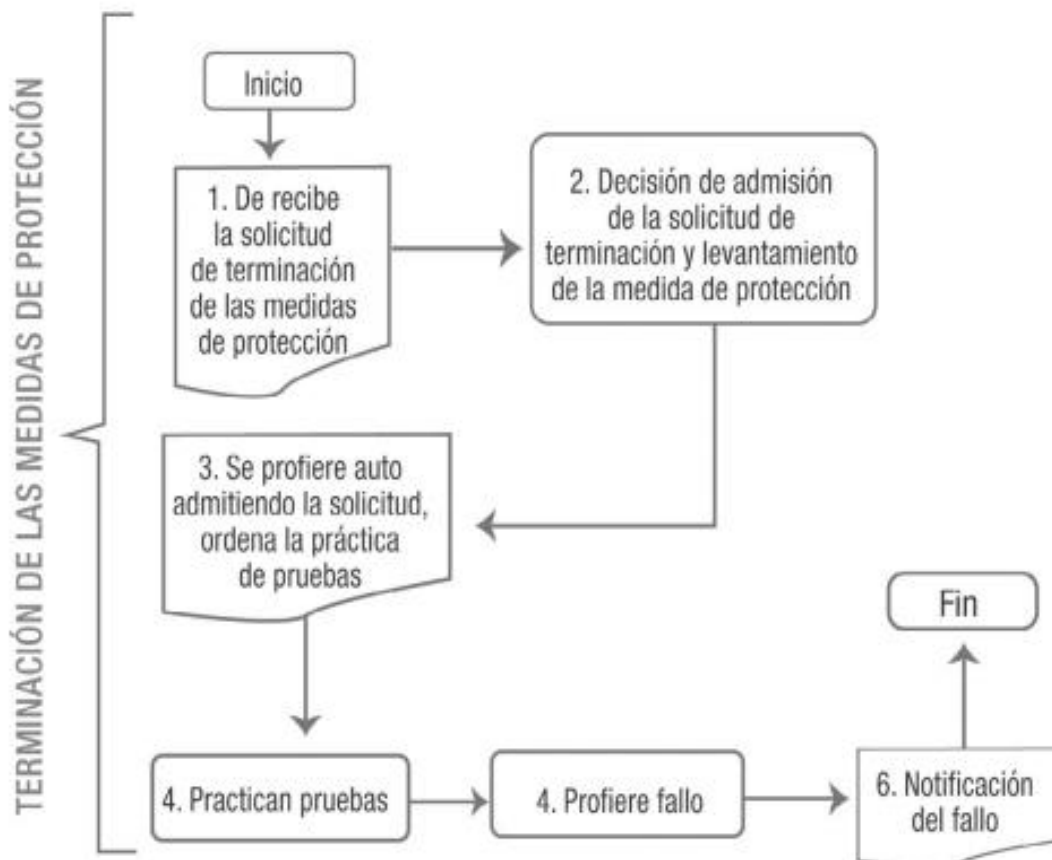




## 5. QUINTO MOMENTO TRÁMITE DE INCUMPLIMIENTO, MODIFICACIÓN DE LA MEDIDA O LA IMPOSICIÓN DE MEDIDA COMPLEMENTARIA



## 6. SEXTO MOMENTO TERMINACIÓN DE LAS MEDIDAS



Figuras: flujogramas de rutas de atención interna en 6 momentos, fue copiado del instrumento para la atención y prevención de la violencia de género.

file:///C:/Users/User/Downloads/InstAtenPrevVioleGen%20(1).pdf

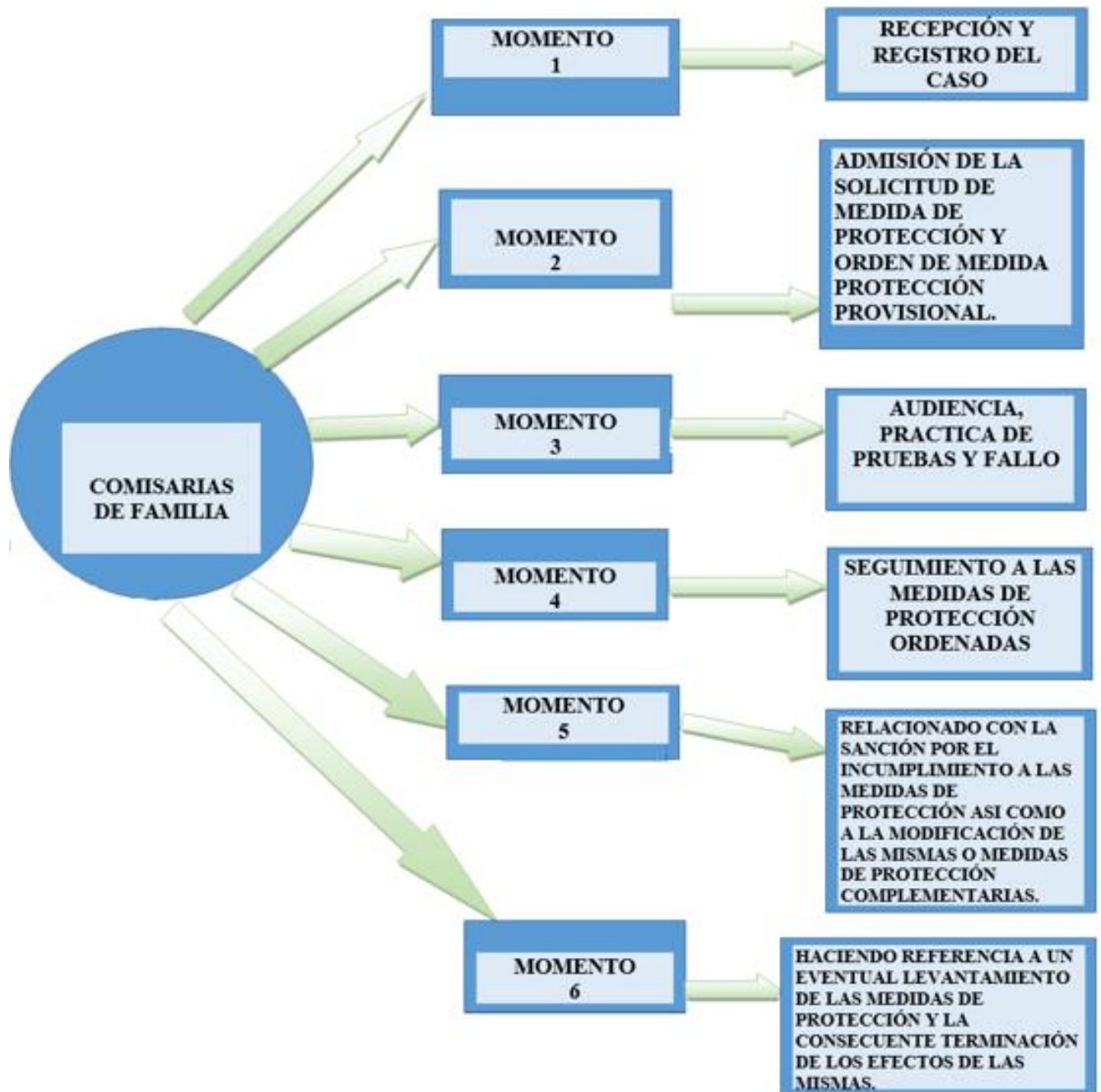


FIGURA 3 copiada del Instrumentos para la atención y prevención de la violencia de género.

El instrumento se compone de siete categorías:

NUMERO	CATEGORIA
<b>I</b>	<b>DATOS INSTITUCIONALES:</b> identifica la comisaria de familia que está realizando la atención. Pretende generar datos básicos institucionales que sirvan para su seguimiento y archivo.
<b>II</b>	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN TANTO DE LA PERSONA QUE SOLICITA ATENCIÓN COMO DE LA PERSONA DENUNCIADA:</b> en este aparte se realiza una caracterización sociodemográfica general sobre las personas que acuden a solicitar el servicio, los datos del presunto agresor, su relación y la identificación de situaciones específicas como embarazo o discapacidad de la víctima.
<b>III</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:</b> busca identificar situaciones específicas y de contexto de violencia, donde de manera abierta y espontanea la victima verbalice su historia. Visibiliza la manera como la victima percibe, explica y enfatiza su propia situación.
<b>IV</b>	<b>TIPOS DE VIOLENCIA:</b> busca identificar los diferentes tipos de violencia que sufren las víctimas y la combinación de las mismas para poder dar una valoración frente al riesgo para la vida y la integridad personal.
<b>V</b>	<b>CIRCUSTANCIAS AGRAVANTES DE LA VIOLENCIA:</b> permiten identificar aquellas situaciones que en determinados contextos y sumadas o combinadas con la presencia de cualquier tipo de violencia empeoran y/o aumenta la situación elevando el riesgo para la víctima. Empeoran aquellas características propias del agresor que pueden empeorar.

<p><b>VI</b></p>	<p><b>PERSEPCIÓN DE LA VICTIMA FRENTE AL RIESGO DE LA VIOLENCIA:</b> permiten obtener una aproximación general a la percepción de la víctima sobre quien ha recaído o a sufrido el daño identificar la propia percepción frente al riesgo de sufrir más daño en el momento de la valoración, es una información valiosa, ya que solo la víctima es quien puede percibir la gravedad de la violencia y conoce la capacidad de daño que puede tener el/la agresora en su propia vida e integridad personal, la de vida intervención que realice la comisaria de familia evitara la letalidad.</p>
<p><b>VII</b></p>	<p><b>VALORACIÓN DEL RIESGO:</b> establece la valoración dada a cada una de estas categorías, y la suma de las mismas dará los elementos para determinar el riesgo para la vida y la integridad personal de las víctimas.</p>

## **Ruta de Atención Externa**

### ***1. Sector Justicia***

- 1.1 Fiscalía General de la Nación.
- 1.2 Policía Judicial
- 1.3 Jueces de Familia, Civiles Municipales o Promiscuos Municipales
- 1.4 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

### ***2. Sector Salud***

- 2.1 Secretaria de Salud Departamental, Distrital y Municipal
- 2.2 Empresa Administradoras de planes de beneficios EAPB
- 2.3 Instituciones Prestadoras de Servicios IPS

### **3. Ministerio Público**

3.1 Procuraduría General De La Nación

3,2 Defensoría del Pueblo

3.3 Personería Municipal

#### ***1. Sector Justicia***

Fiscalía General de la Nación (CAVIF, CAIVAS, URI, SAU, CAPIV)

1.1 Recibe las denuncias remitidas por las Comisarias de Familia

1.2 Orienta a las victimas sobre las acciones legales a seguir en el proceso judicial.

1.3 inicia acciones judiciales necesarias para la investigación del delito de violencia

Intrafamiliar y delitos conexos.

1.4 Solicita dictamen es y evaluaciones al Instituto Nacional de Medicina Legal

1.5 Solicita al juez de control de garantías las medidas de protección provisionales por violencia al interior de la Familia.

#### **Policía Judicial (CTI, SIJIN, POLICIA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA)**

##### **1.11 Diseño Metodológico**

###### **1.11.1 Enfoque de Investigación**

El objetivo del trabajo consiste en analizar la percepción de la comunicación usada en la comisaria 3 de Soacha, a través del enfoque cuantitativo descriptivo donde el grupo al que se dirige es de los funcionarios y usuarios de la comisaria 3 de Soacha, la muestra será tomada del resultado de dos encuestas estructuradas en la que desarrollará un análisis estadístico de los datos obtenidos

## **1.12. Tipo de Investigación**

El trabajo se desarrolla con dos tipos de patrones que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014), corresponderían a:

1.12.1 Investigación descriptiva la cual consiste el diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema.

1.12.2 Investigación de campo usada para la recopilación de datos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de recolección de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno.

## **1.13. Recolección de Datos**

### **1.14. Fuentes Primarias:**

- Inicialmente la recolección de los datos se realizó mediante la atención directa a los usuarios.
- Se aplicó encuesta a los usuarios y funcionarios.

#### 1. Encuesta a Usuarios

<https://docs.google.com/forms/d/1yYGwsDQcwEYW6dyTRQphcEFLkIPS1dzGmeBfiuh5RCQ/edit>

#### 2. Encuesta a Funcionarios

<https://docs.google.com/forms/d/1DyouKfWWMPijDPpekyLYX-cVWL27I-Pvs247-S4BCy8/edit>

### **1.15. Fuentes Secundarias:**

1. La información se obtendrá directamente de la Comisaria Tercera de Familia.
2. Se analizarán la atención al usuario de manera directa en los día a día de los colaboradores y funcionarios de la comisaria
3. Otra parte de la información fue extraída del libro “INSTRUMENTOS para la atención y prevención de la violencia de género, elaborado por MARCELA SANCHEZ LARA, RAQUEL VERGARA ACOSTA, MARCELA ENCISO GAITAN. (2015)
4. acompañamiento de la Doctora de Trabajo Social Carolina Ávila Funcionaria de la comisaria Tercera del Municipio de Soacha.



## **II. Resultados de la Practica Administrativa**

## **2.1 Alcance y Muestra del Proceso**

### **2.1.2 Análisis de las Funciones**

En la actualidad, la calidad en la prestación de los servicios se considera como uno de los asuntos más importantes. El objetivo Principal Velar por el cumplimiento de las políticas preventivas y de protección de la niñez y la familia de índole Nacional y municipal, a través de la búsqueda de la integración familiar, con el apoyo de las autoridades competentes, que permitan una disminución de los índices de maltrato intrafamiliar. Las tendencias exigen la modernización del sector público y por ende sus entes de control. En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad. Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. Estos Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad (humanos, materiales y financieros), en búsqueda de ofrecer una prestación de servicios de calidad.

Donde se evidencia que la comisaria de familia no tiene en la base de datos de la oficina un manual de funciones ni cuenta con un manual de procesos y procedimientos, se evidencia la falta de personal solo hay 6 personas de planta y 4 contratistas, para atender todos los procesos de violencia intrafamiliar por jurisdicción le corresponde toda la comuna uno y el corregimiento dos en los cuales se encuentran todos los delitos que le competen a la ley que lo determina y la función esencial de la comisaria de familia del municipio.

### **2.1.3 Observaciones Encontradas en las Funciones**

Información recopilada según encuesta aplicada a funcionarios de la comisaria

Tercera de Familia:

- No existe manual de funciones de la comisaria de familia porque depende de Secretaria de Gobierno.
- No tienen manual de procesos y procedimientos reposa en secretaria de gobierno.
- Tenían identificado solo 5 cargos y algunos funcionarios no cumplen con las funciones asignadas.
- Se evidencia insuficiencia de funcionarios contratados.
- Falta de medios tecnológicos para facilitar la comunicación entre usuarios y la Comisaria de Familia.

## 2.2 Análisis y Resultados

Una vez realizado el proceso de observación en campo y de realizar la aplicación de las encuestas a cada uno de los grupos focales de este trabajo, se procedió a relazar el análisis de los datos obtenidos a cada una de las preguntas de las encuestas. Dando como resultado:

### 2.2.1 Encuesta a Usuarios-

#### *Preguntas:*

#### 1. ¿EN QUE AREA O DEPENDENCIA FUE ATENDIDO?

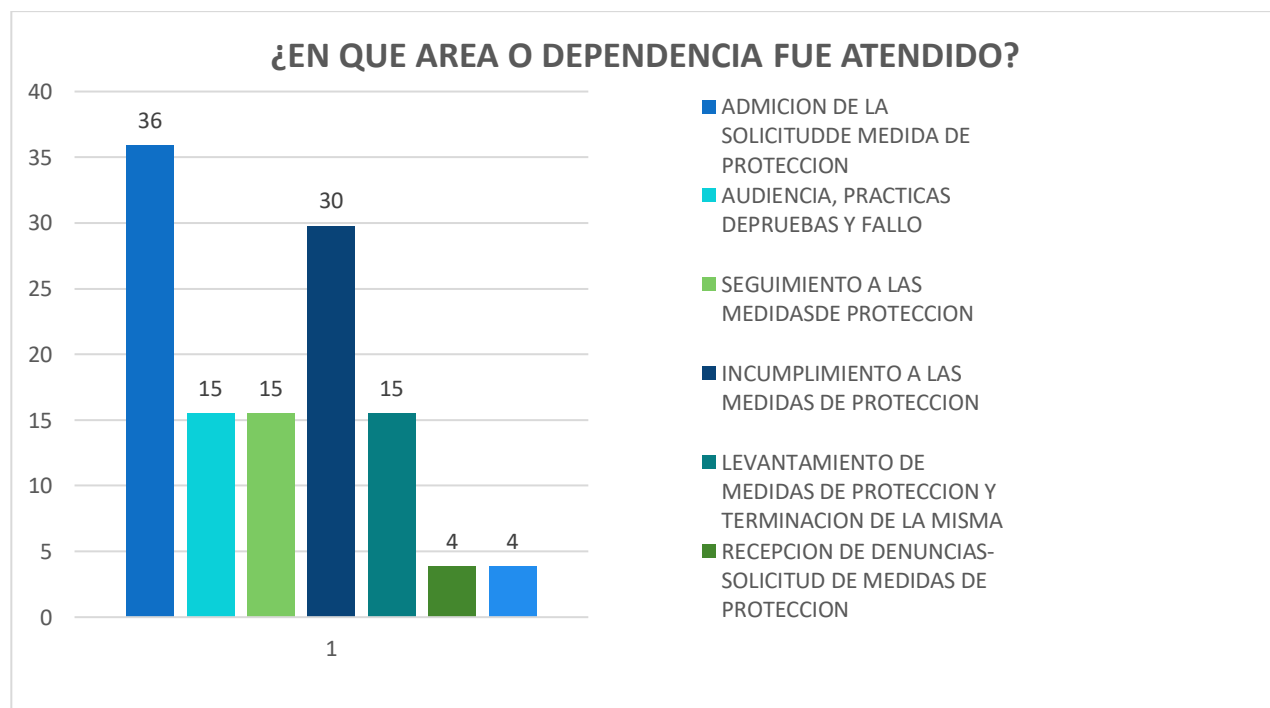


Figura 4 según resultados de encuesta

El area u/o dependencia a la que recurren mas las personas es admisión de la solicitud de medida de protección con un total de 36 personas, seguido de incumplimiento a las medidas de protección con un total de 30 personas.

## 2. ¿COMO CALIFICA LA COMUNICACION DE LA COMISARIA TERCERA DE FAMILIA?

Frente a esta pregunta se obtiene que el 30% de los usuarios califica la comunicación de forma regular en relación a un 55% que lo califica como muy buena.

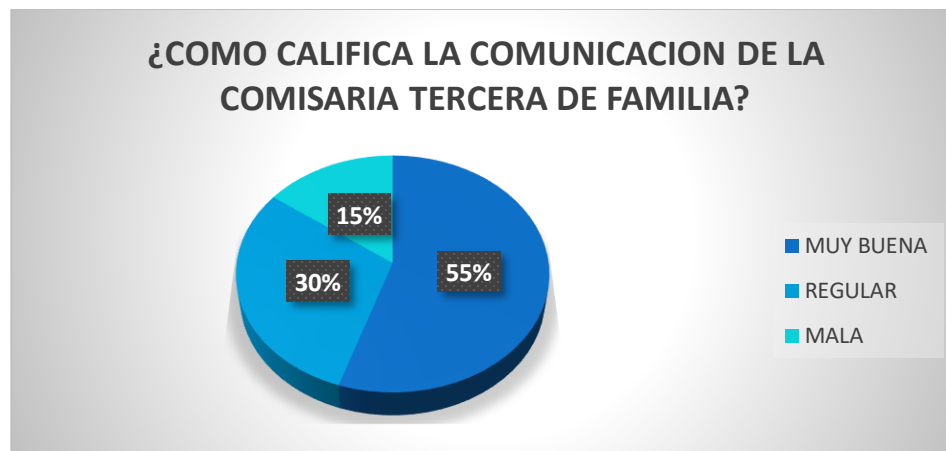


Figura 5 según resultados de encuesta

## 3. ¿COMO CALIFICARIA EL NIVEL DEL SERVICIO DE LA COMISARIA DE FAMILIA?

En cuanto a la calificación del nivel de servicio, 42 usuarios lo califican como bueno, 36 muy buena, 24 regular y 18 muy mala.

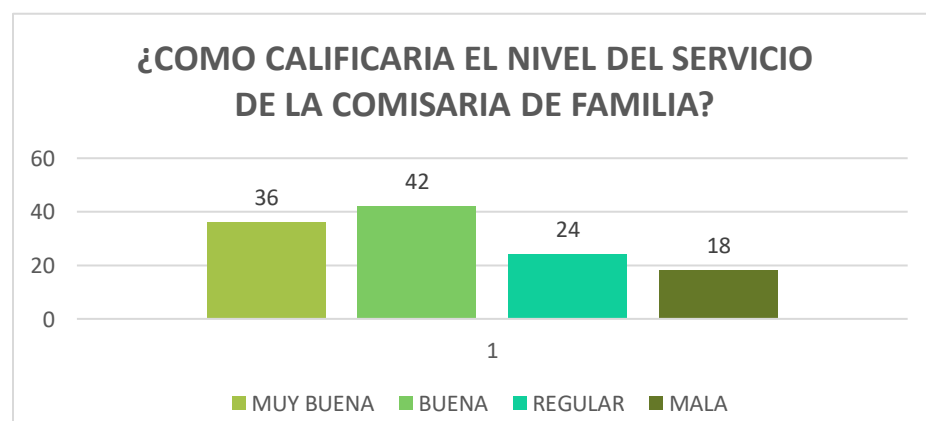


Figura 6 según resultado de encuesta.

#### 4. ¿LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA?

Para esta pregunta los usuarios refieren que 65% de ellos afirman que la información suministrada es clara, un 22% no y un 13% no mucho.



Figura 7 según resultados de encuesta

#### 5. ¿CALIFIQUE EL TRATO Y LA ATENCION QUE RECIBIO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DURANTE SU VISITA A LA COMISARIA TERCERA DE FAMILIA?

A la calificación del trato y la atención que reciben, 71 de los usuarios lo califican como bueno, 30 regular y 19 malo.

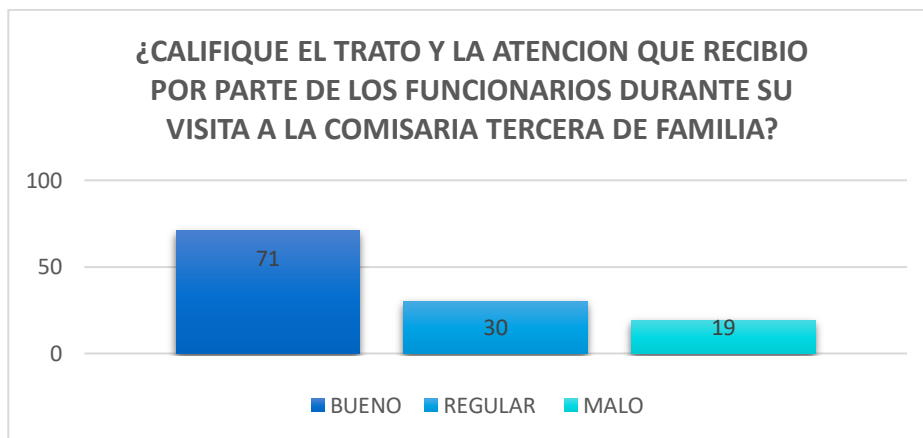


Figura 8 según resultados de encuesta

**6. ¿USTED TIENE CONOCIMIENTO QUE ENTIDAD LO(A) ATIENDE SEGUN SU NECESIDAD YA QUE LA JUSTICIA FAMILIAR NO SE ENCUENTRA EN UNA SOLA?**

83,9% de los usuarios conocen que su atención es según la necesidad y 16,1% de ellos lo desconocen.

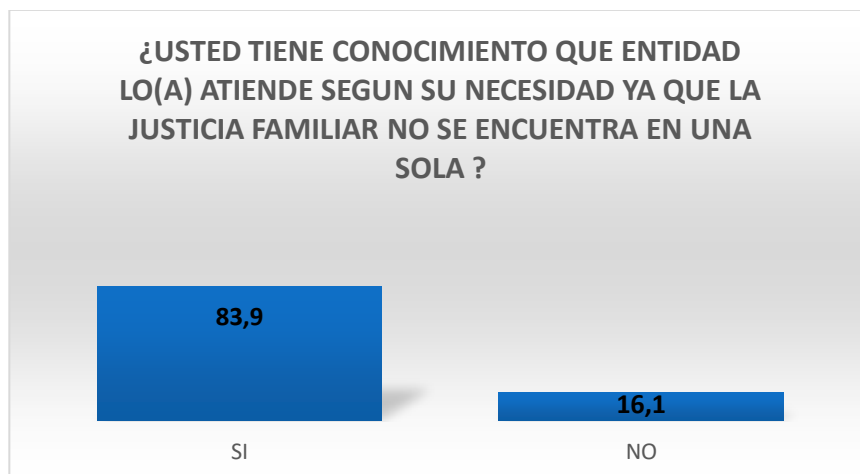


Figura 9 según resultados de encuesta

**7. ¿QUE MEDIOS VIRTUALES CONOCE PARA REALIZAR SUS DENUNCIAS?**

En relación a los medios virtuales que conocen los usuarios, 54 lo hacen de forma presencial, 42 hacen uso de las líneas telefónicas, 19 vía correo electrónico, 12 en el sitio web.

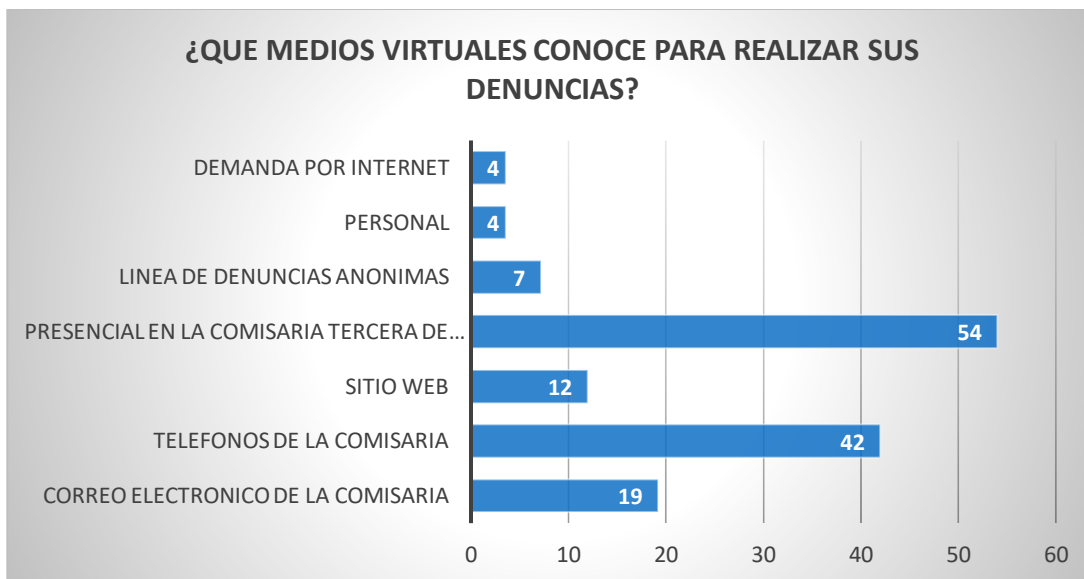


Figura 10 según resultados de encuesta

## 8. ¿TIENE CLARIDAD FRENTE AL PASO A SEGUIR DESPUES DE REALIZAR SU DENUNCIA?

Para los usuarios 92 de ellos tienen claro los pasos a seguir después de realizar sus denuncias, mientras que 28 lo desconocen.

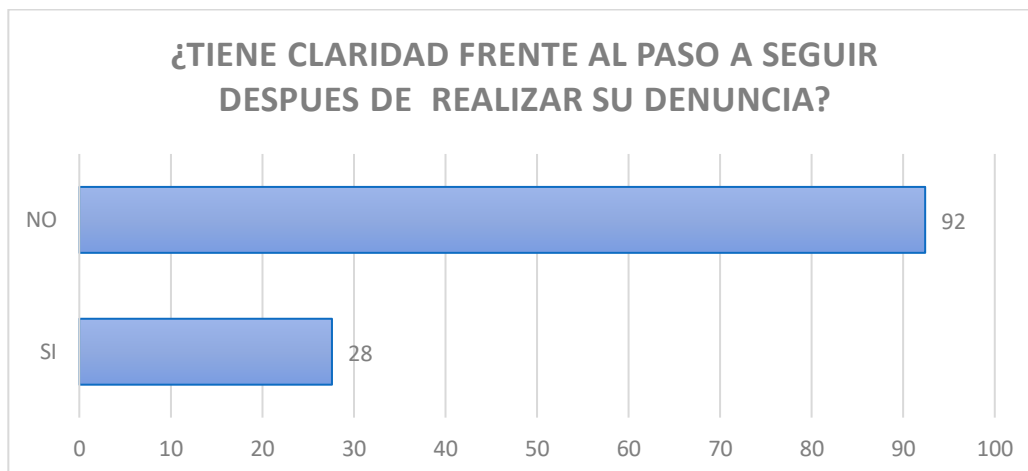


Figura 11 según resultados de encuesta



**9. ¿TIENE ALGUN COMENTARIO O SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA COMISARIA TERCERA DE FAMILIA?**

En cuanto a los comentarios u/o sugerencias, 23% mantener el personal ya que este cambia continuamente y la información en los procesos se pierde en los cambios, adicional que debido a esto los seguimientos a los casos no se realizan en los tiempos establecidos, 21% los usuarios coinciden en que la atención es lenta y debería hacerse más rápido y 17% en que se debe contratar más personal.

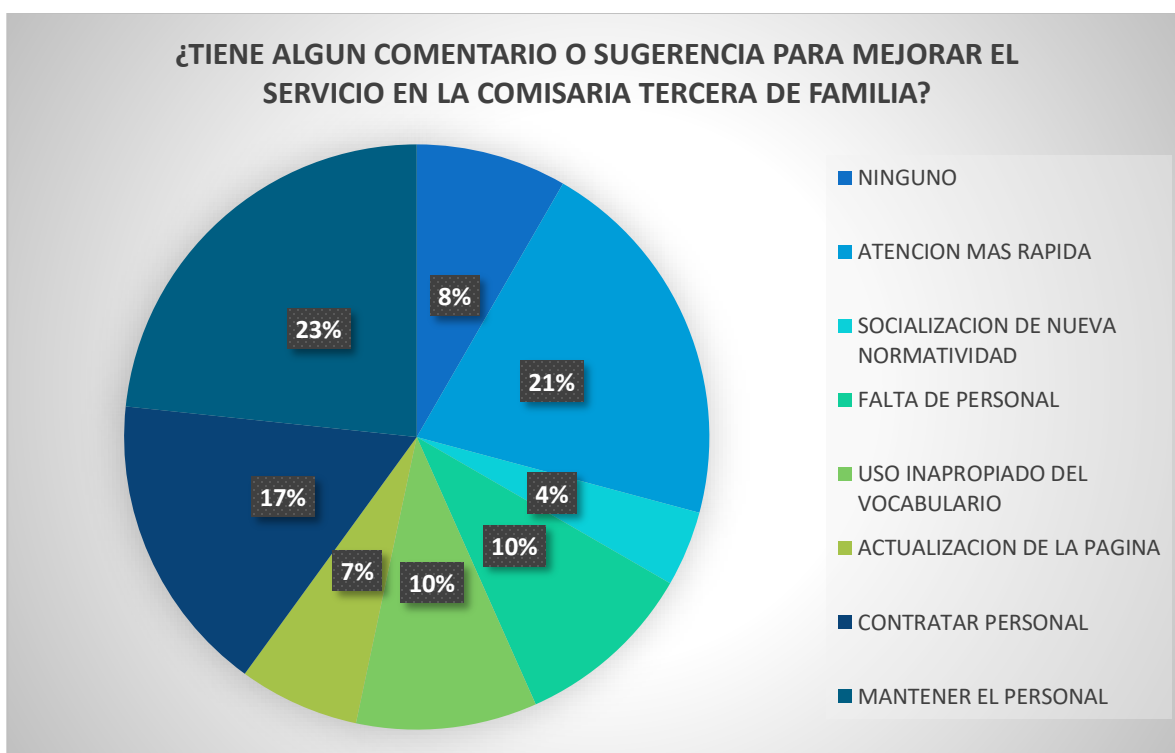


Figura 12 según resultados de encuesta

### **2.3 Encuesta a Funcionarios**

En cuanto a la encuesta realizada a los funcionarios de la Comisaria segunda, se observó que solo participaron 7, ya que manifestaron que por ética laboral no comparten dicha opinión los resultados obtenidos fueron:

1. ¿USTED SABE A CUÁL DE LOS 6 MOMENTOS SEGUN LA NORMA SOLICITAN LOS USUARIOS MAS ASESORIA?

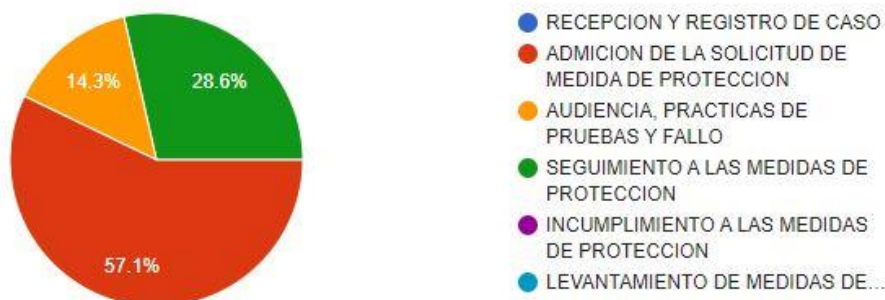


Figura 13 según resultados de encuesta

Los funcionarios afirman que la admisión de las solicitudes de medida de protección es la más solicitada por los usuarios con un 57,1 %, seguido de seguimiento de medidas de protección con un 28,6%.

2. ¿CUÁNDO EL USUARIO SE MUESTRA AGRESIVO VERBALMENTE CUAL ES SU FORMA DE BRINDARLE LA COMUNICACION?



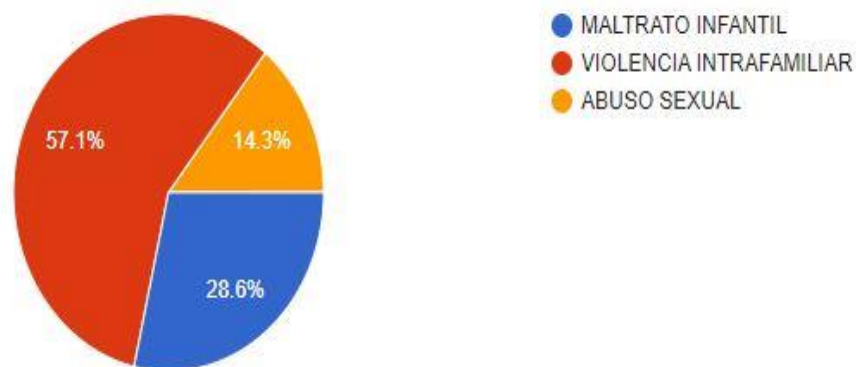
Figura 14 según resultados de encuesta

En cuanto a la pregunta de cómo se comunica en el momento en que un usuario de muestra agresivo. 57,1% de los funcionarios dice esperar a que este se tranquilice, frente a 42,9% refiere responder que regrese otro día.

3. ¿CUAL DE ESTAS SITUACIONES ES MAS FRECUENTE EN LA COMISARIA  
TERCERA DE FAMILIA?

El 57,1% de los funcionarios dicen que los actos de violencia intrafamiliar son las situaciones más frecuentes, seguido al maltrato infantil con un 28,6%, casos que se presentan en la comisaria de familia.

Figura 14 según resultados de encuesta



4. COMUNICACION CON LOS USUARIOS Y ESTA COMISARIA OTROS  
COMENTARIOS QUE MANIFIESTAN?

Contratar Mas Personal De Planta
Ninguna
Falta De Socializacion De La Norma
Divulgacion De Funciones De La Comisaria
Actualizacion De Pagina Web
Falta De Rutas De Atencion Informativas
Socializacion De Ruta De Atencion A Los Usuarios

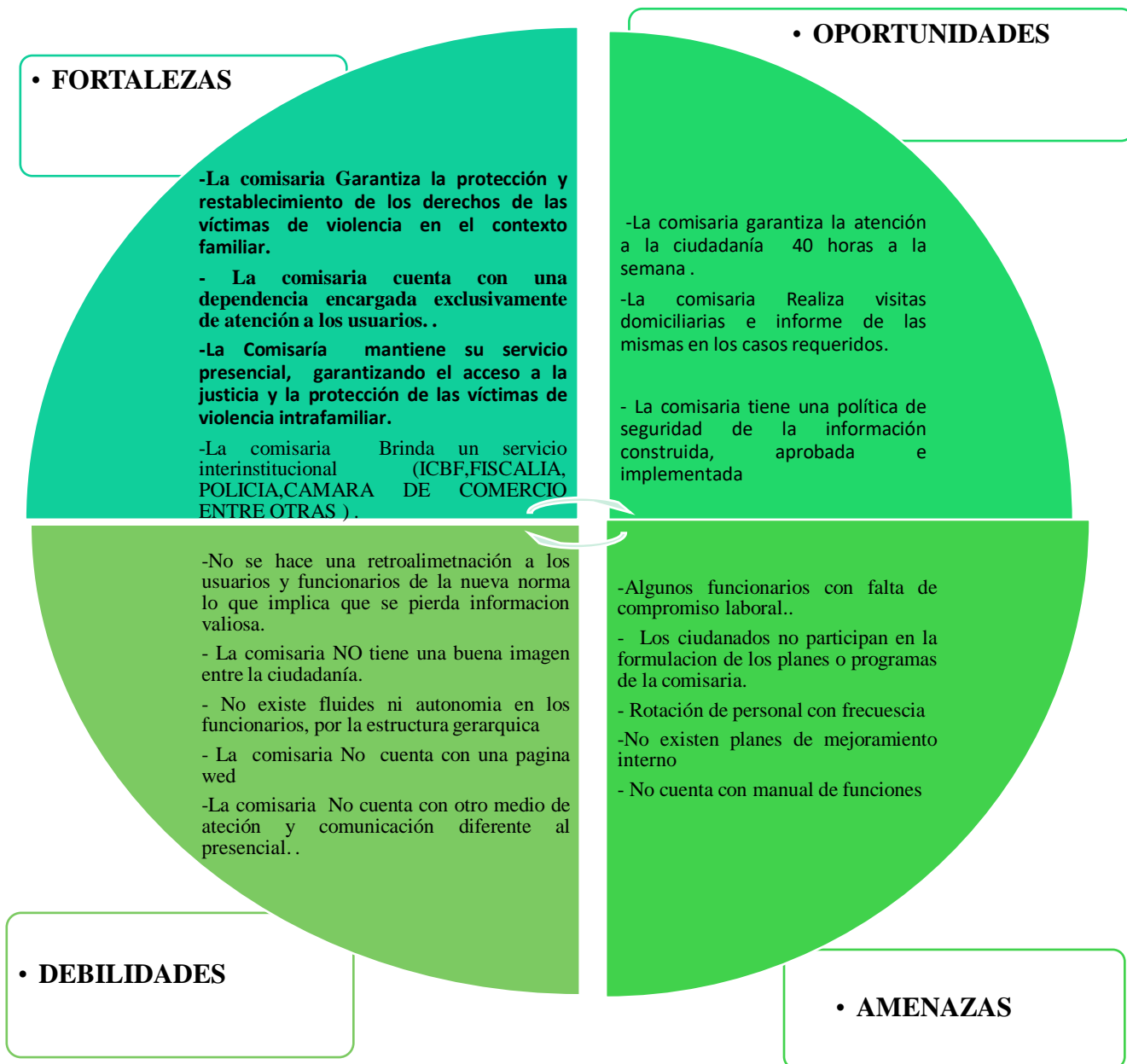
Identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

El diagnostico situacional y el autodiagnóstico realizado al interior de la comisaria tercera, permitieron evidenciar cosas positivas de la entidad, pero también cosas negativas que en el proceso de evaluación y seguimiento deben ser corregidas para seguir operando de la manera efectiva y eficaz que se ha evidenciado, en los avances de MIPG y en la percepción y aceptación ciudadana para con el proceso de gestión y prestación de servicio de la comisaria tercera.

Una matriz desarrollada a partir del análisis situacional y del diligenciamiento de la matriz de autodiagnóstico del MIPG, la cual sintetiza el análisis que se propuso en el presente trabajo y deja ver las condiciones críticas o la problemática que se debe corregir o hacerles seguimiento en los planes de mejoramiento planteados.

## 2.4 Análisis DOFA

Figura 15: DOFA, Diseñada según análisis realizado.



### **III. Propuesta de Mejora y Fortalecimiento Institucional**

### **3.1 Acciones de Mejora**

Con base en los resultados de la investigación se recomienda tener en cuenta y trabajar en las recomendaciones es fundamental, para lograr un mayor impacto positivo en la comunidad Soachuna y minimizar los hallazgos encontrados por los entes de control.

Por consiguiente, me permito presentar como documento, el análisis de la comunicación entre los usuarios y la comisaria tercera de familia del municipio de Soacha, La cual es una herramienta para el desarrollo óptimo de cada una de las etapas del funcionamiento de la dirección, identificando cada uno de sus funciones la necesidad de contratar nuevo personal para el cargo faltante (notificador), ya que en el momento cuenta con 6 funcionarios de planta y 4 funcionarios contratistas.

Planes de mejoramiento:

Se constituye en el propósito de la implementación de los Estándares, puesto que a través de un proceso de mejora continua, se procura elevar la calidad del servicio. En aquellos casos en los que la calificación del estándar es negativa, es necesario generar un análisis reflexivo y de autoevaluación que permita establecer aquellos factores de tipo, operativo, técnico, administrativo o de otro tipo que inciden en la calificación negativa y en consecuencia en la no prestación de servicios de calidad a las víctimas de violencia de género en el interior de la familia. Una vez se realice el análisis de causa de aquellos ítems con calificación negativa, es necesario establecer las acciones correctivas o la implementación de procesos necesarios para su mejoramiento. Los planes de mejoramiento se estructuran a partir de: El análisis de factores que inciden en el no cumplimiento del Estándar, acciones para el mejoramiento, tiempo para la mejora (fecha de cumplimiento) y responsables.

Sugerencia de instrumento para los planes de mejoramiento. El Comisario/a debe realizar seguimiento a los planes de mejoramiento con el fin de comprobar que aquello que se consignó en los planes de fortalecimiento se cumpla a cabalidad en los tiempos propuestos para ello.

### 3.2 Instructivo Plan de Mejoramiento

	El Plan de mejoramiento tiene como objetivo implementar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio en las Comisarías de Familia, en aquellos ítems del Estándar de Calidad en donde no se cumplió con el mismo. En consecuencia, el plan de mejora, se constituye en una oportunidad para corregir errores, superar dificultades, y proponer estrategias que fortalezcan cada uno de los componentes que hacen parte del servicio y apunten a la realización efectiva de los derechos de las víctimas. El Plan de Mejoramiento, hace parte constitutiva de la implementación de los estándares. Agradecemos diligenciarlo teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
1	Número: se refiere a la asignación que realiza cada una de las Comisarías, de un número consecutivo a cada una de las acciones de mejora del Plan de Fortalecimiento. Agregue todas las filas que considere necesarias para ingresar las acciones de mejoramiento. Tenga en cuenta que un estándar que no se haya cumplido puede tener varias acciones de mejoramiento, por lo que se sugiere utilizar una fila y un número distinto, para cada acción de mejoramiento, aunque corresponda al mismo número de estándar.
2	Número del estándar: se refiere al número que tiene asignado el ítem en el documento del estándar del servicio.
3	Análisis de factores que inciden en el no cumplimiento del Estándar: da cuenta de las razones o causas por las cuales el ítem no se cumple, es decir, aquellos procesos, situaciones, recursos o procedimientos internos o externos a la Comisaría de Familia que impiden que el estándar se cumpla de manera satisfactoria. Se debe tener en cuenta que esta casilla se responde de manera concreta; sin embargo, debe dar cuenta de la discusión del equipo de la Comisaría, frente a las posibles causas del no cumplimiento.
4	Acciones para el mejoramiento del Estándar: corresponde a la modificación e implementación de actividades, procesos, procedimientos u otros, necesarios para el mejoramiento de la calidad del servicio en las Comisarías de Familia. Deben plantearse en concordancia con el análisis realizado por el equipo respecto a los factores que inciden en el no cumplimiento del Estándar.
5	Responsable: se refiere a la persona que debe reportar los avances en el cumplimiento de las acciones para el mejoramiento del Estándar. Se debe agregar correo electrónico y teléfono de contacto



6	Fecha de cumplimiento: las acciones de mejora pueden estar propuestas a corto plazo (3 meses) mediano plazo (6 meses) y largo plazo (9 meses). En la casilla solo se debe reportar si es a corto, mediano o largo plazo.
---	--

### 3.3 Matriz Plan de Mejora

**FORMATO (MATRIZ DE PLAN DE MEJORMIENTO)**

**INFORMACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN 2021-2022**

**Entidad: Comisaria Tercera del municipio de Soacha**

**Representante Legal: COMISARIA SANDRA LUGO**

**Períodos al mejoramiento de gestión en la comunicación 2021-2022**

**Fecha de Suscripción: Noviembre 2021**

Numero consecutivo propuesta de mejora	Descripción de la problemática a mejorar	Causa de la problemática	Efecto de problemática	Acción de mejoramiento	Objetivo	Descripción de las Metas	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de las Meta	Área Responsable	ESTAD O	OBSERVACIONES
1	Deficiencias en las funciones	Falta de personal idóneo y de planta	posibles medidas administrativas (Secretaria de Gobierno)	capacitaciones y socialización	Implementar acciones que permitan mejorar la prestación del servicio en las Comisarías de Familia, En consecuencia, el plan de mejora, Se constituye en una oportunidad para corregir errores, superar dificultades, y proponer estrategias.	efectividad en la supervisión	30-nov-21	25-feb-22	12 semanas (corto plazo)	Comisaria de familia (Sandra Lugo)	propuesta y Recomendación	Se socializó con la Comisaria tercera de familia este plan de mejoramiento.
				Asignación de personal que cuenten con el conocimiento necesario		satisfacción en la contratación de personal idóneo	30-nov-21	30-may-22	26 semana (mediano plazo)	Secretaria de Gobierno (Dany Caicedo)	propuesta y Recomendación	

2	Recarga laboral, funciones que No corresponden a su cargo.	Falta de personal	medidas administrativas		Estructuración del manual de funciones acorde con cada uno de los cargos para No crear confusiones en los funcionarios, y así cumplir con sus respectivas responsabilidades y funciones asignadas según el cargo.	Aplicación de la dimensión información y comunicación del mi pg	02-jun-22	02-sep-22	12 semanas (corto plazo)	Secretaria De Gobierno del municipio de Soacha.	propuesta y Recomendación	Se socializara con el área de control interno con el fin de asegurar una vida laboral de la mejor calidad posible, aumentar la satisfacción y el mejoramiento de la comunicación de la Comisaria tercera de familia del municipio de Soacha.
posibles sanciones de entes de control	Contratar los perfiles apropiados.		Hacer público los procesos, procedimientos y funciones en la página institucional (actualizarla periódicamente), para así agilizar y mejorar la comunicación con los usuarios.	02-jun-22	02-ago-22	12 semanas (corto plazo)	Comisaria de familia (Sandra Lugo)	propuesta y Recomendación				
3	Desconocimiento de las rutas de atención internas y externas	compromiso y capacitación a los funcionarios	medidas administrativas en cabeza de la comisaria de familia Sandra Lugo	seguimiento a proceso para mejorar la prestación del servicio en las Comisarías tercera de Familia	Cumplimiento a la ley 2126 de 2021	Seguimientos adecuados al mejoramiento y calidad de la prestación del servicio en la comisaría de Familia.	02-ago-22	02-oct-22	12 semanas (corto plazo)	Secretaria de gobierno	propuesta y Recomendación	Se Socializara a los funcionarios de la comisaria tercera de familia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MI PG) ENFOCADO EN LA DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
Falta de equipo de cómputo, impresora, conexión a	Socialización de la leyes y normas		cumplir con la ley	02-ene-21	02-oct-22	12 semanas (corto plazo)	Comisaria de familia (Sandra Lugo)	propuesta y	Reportar los avances en el cumplimiento de las acciones para el mejoramiento del Estándar. Se debe agregar			

		internet y muebles que cumpla con las expectativas para un mejor desarrollo laboral.									Recomendación	correo electrónico y teléfono de contacto.
4	Falta efectividad en acciones de mejora y deficiencias de mejoramiento en la comunicación	Inaplicabilidad de herramientas como el MI PG EN LA PARTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	medidas administrativas y posibles efectos disciplinables	seguimiento a procesos	minimizar errores e irregularidades que generan incumplimiento al plan de mejora	realizar seguimiento a planes de mejoramiento	22-nov-21	22-may-22	26 semana (mediano plazo)	control interno	propuesta y Recomendación	El área de control interno realiza seguimiento y cumplimiento a los planes de mejoramiento
		falta seguimiento		Verificación previa a los planes de mejoramiento de la gestión comunicativa de la Comisaria.		Replanteo de actividades estratégicas en los planes de mejora en la comunicación.	22-nov-21	22-may-22	26 semana (mediano plazo)	control interno	propuesta y Recomendación	
5	Incumplimiento en manejo de la comunicación.	compromiso de alta dirección	medidas administrativas y disciplinables y sancionatorias para la entidad	Actualización periódica de la página de la Alcaldía del Municipio con la adecuada información de la comisaria	Modificación e implementación de actividades, procesos, procedimientos u otros, necesarios para el mejoramiento de la calidad del servicio	personal idóneo y con conocimiento en temas acrítricos	22-may-22	22-ago-22	12 semanas (corto plazo)	Secretaría de Gobierno	propuesta y Recomendación	Se recomienda seguir con los lineamientos emitidos en la ley y reglamentos internos de la comisaria.
		No cuenta con otro medio de		actualización periódica de la página de la		Dar cumplimiento a	02-ene-21	28-dic-21	12 semanas (corto plazo)	Secretaría de Gobierno	propuesta y	La secretaria de Gobierno hará su propia vigilancia y

		atención y comunicación diferente al presencial. .		Alcaldía del Municipio de acciones directivas al respecto desde Secretaria de Gobierno	en las Comisarías de Familia.	ley y demás normas reglamentarias en archivos y comunicación.				Recomendación	recomendaciones en la presente vigencia a la comisaria tercera de la propuesta con el fin de que la entidad continúe el proceso, de mejora en la comunicación con los usuarios.
--	--	--	--	--	-------------------------------	---	--	--	--	---------------	---

### **3.4 Diagnóstico y Recomendaciones**

#### **3.4.1 Diagnostico**

Se sostiene que la ausencia o falta de funcionarios de la comisaria de familia afecta directamente a:

1. Se evidencia falta de organización en las funciones y lugar de trabajo de la recepción.
2. Se evidencio falta de equipo de cómputo, impresora, conexión a internet y muebles que cumpla con las expectativas para un mejor desarrollo laboral.
3. Es necesario resaltar que la comisaria Tercera de Familia se encuentra en remodelación y/o construcción de infraestructura con el fin de prestar un mejor servicio en las instalaciones a los usuarios.
4. Se puede presenciar que la funcionaria asignada a la recepción, a su vez cumple con la funcione de notificadora.
5. Se evidencia que la página de la Alcaldía del Municipio de Soacha se encuentra desactualizada.
6. Se evidencia falta de personal se recomienda ampliar la planta de funcionarios faltantes.
7. Falta de conocimiento en los usuarios de las funciones que se desarrollan en las Comisarias de Familias.

#### **3.4.2 Recomendaciones**

1. Concientizar a los funcionarios, sobre la importancia de implementar canales estratégicos de comunicación dentro y fuera de la Comisaria Tercera de Familia para el fortalecimiento institucional y así poder brindar una información Eficiente y Eficaz sobre la actualización de la Normatividad para la atención al usuario.
2. Actualizar el manual de funciones para reasignar a los funcionarios, responsabilidades y funciones que les compete según el cargo.
3. Se recomienda trabajar en articulación con los medios de comunicación locales (Radio y Televisión), para difundir o/y dar conocer las funciones y las últimas actualizaciones de

la normatividad de las comisarias del Municipio de Soacha – Cundinamarca a los habitantes.

4. Hacer público los procesos, procedimientos y funciones en la página institucional (actualizarla periódicamente), para así agilizar y mejorar la comunicación con los usuarios.
5. Capacitar continuamente a sus funcionarios con las actualizaciones de la Normatividad con el fin de realizar sus funciones y respectivos procesos con un mejor resultado para cada dependencia de La comisaria.
6. Implementar la propuesta de actualización y/o rediseñar el manual de funciones para fortalecer y normalizar las funciones de los diferentes cargos
7. Solicitar la actualización periódica de la página de la Alcaldía del Municipio de Soacha – Cundinamarca.
8. Es necesario asignar un funcionario de planta en la recepción ya que es el primer lugar a donde se dirigen los usuarios, para luego ser direccionados según su necesidad.
9. Es necesario asignar un funcionario con el cargo de notificador ya que este trabajo lo realiza la funcionaria contratista dejando a cargo la recepción de las practicantes que se encuentran en el momento.
10. Crear y a su vez actualizar periódicamente su propia página web (de la comisaria Tercera de Familia) y asignar línea telefónica con asesoría vía wasap.
11. Es necesario ofrecer a toda la comunidad del municipio la información para que tengan conocimiento del trabajo desarrollado por la Comisaria de Familia, por este motivo se sugiere realizar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y de delitos sexuales, mediante charlas dadas en las instituciones educativas y a través de las Juntas de Acción Comunal para brindar la información.
12. Dictar charlas de socialización sobre la ruta de atención al usuario externo en (sala de espera).

### 3.5 Conclusiones

Primero, se ha de reconocer que la Comisaria Tercera de Familia del municipio de Soacha atraviesa un proceso de transformación y mejoría impulsado por la Alcaldía Municipal de Soacha, mediante la reestructuración de la Casa de Justicia de la Comuna Uno; esto implica un proceso de cambios que toman tiempo, recursos y representan un reto para los funcionarios,

Lo que puede afectar la calidad del servicio prestado a la comunidad, o al menos, afectar la percepción que se tiene de este por parte de los usuarios.

En ese sentido, es de esperar que se reporten diversas percepciones por parte de la comunidad que, al ser usuarios, señalan y proponen activamente tanto las falencias como alternativas a los problemas observados, por ejemplo, las relativas a la dotación tecnológica de la institución, o relativas al número actual de funcionarios o a los canales de información formal y difusión de los derechos y deberes de los usuarios. Así que, se han encontrado percepciones tanto desfavorables como neutras, frente a los mecanismos de atención. Considerar esto, es una oportunidad de mejorar tanto para funcionarios gubernamentales como usuarios, por lo que deberían replicarse este tipo de ejercicios.

Finalmente, puede decirse que en este trabajo de prácticas e informe, se cumplido con su objetivo de identificar nuevos métodos de comunicación entre la Comisaria de Familia y los habitantes del sector. Ha logrado brindar, información detallada y ordenada, contenida en la institución, por medios sus funcionarios, como también la percepción de la población que visita la entidad. Esto resulta muy útil para futuros estudios sobre este fenómeno, como también oportuno y necesario para el mejoramiento de la comunicación dentro de las instituciones.

Los mecanismos de vigilancia por parte de la población y toda vez que se fomenta el sentido de pertenencia por la institucionalidad.

Los resultados Obtenidos son poco sugerentes y se sugiere ampliar la muestra e incrementar, o por lo pronto, diversificar y sofisticar las estrategias de recolección de datos, lo cual requiere de un acompañamiento consciente por parte de los entes académicos como asesores e investigadores, a sus estudiantes y futuros profesionales.



### 3.6 Referencias

Alcaldía Municipal de Soacha (2021). *Geografía*. Recuperado el 10 de junio de 2022 de <https://www.alcaldiasoacha.gov.co/NuestroMunicipio/Paginas/Geografia.aspx>

Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. La Crujía. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/69725>

Comisión económica para américa latina y el caribe (s.f) *Protección / seguridad social*. <https://www.cepal.org/es/temas/proteccion-seguridad-social>.

Fernández Castillo, L. (8 de agosto de 2018). *CONCEPTO 0000053 DE 2018*. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto\\_icbf\\_0000053\\_2018.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000053_2018.htm)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición México*. DF, Editores, SA de CV.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2015). *Instrumentos para la Atención y Prevención de la Violencia de Género*. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Documents/caja-herramientas-genero/Instrumentos%20de%20atenci%C3%B3n%20y%20prevenci%C3%B3n%20de%20violencias%20de%20g%C3%A9nero.pdf> Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2009). *Derecho del bienestar familiar*. Ley 1316 de 2009. [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1361\\_2009.html](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1361_2009.html)

Poporatto, M, (s.f) *Familia*. Que significado. <https://quesignificado.com/familia/>

Significados (27 de junio de 2021). Bienestar. <https://www.significados.com/bienestar/>

Teoría de Comunicación. (s.f). *Modelo de Shannon y Weaver*.

<https://teoriacomunicacion1.wordpress.com/modelos-de-comunicacion/modelo-de-shannon-y-weaver/>

<https://www.alcaldiasoacha.gov.co/EstructuraOrganica/Paginas/Organigrama.a>

<https://www.alcaldiasoacha.gov.co/EstructuraOrganica/Paginas/Organigrama.a>

file:///C:/Users/User/Downloads/InstAtenPrevVioleGen%20(1).pdf