

**Análisis de las Estrategias para la Difusión del Programa de Atención Integral, áreas de psicología y fisioterapia, contemplados en la Política Pública de Discapacidad del Municipio de Tunja – Boyacá durante los años 2021-2024 Dirigidos a esta Población**

**Ingrid Adriana Gutiérrez Castro**

**Administración Pública Territorial – Escuela Superior de Administración Pública**

**Monografía**

**Tutora: Gladys Andrea Estepa**

**Mayo 2025**



## **Dedicatoria**

A la persona que me ha demostrado en la vida que, si existe el amor, incondicional, sin prejuicios, perseverante, que todo lo perdona y todo lo resiste, porque de esa forma es que me siento amada, a mi hermano, obviamente el ser con autismo más hermoso de mi mundo.

Ingrid Gutiérrez.

## Contenido

Resumen.....	7
Introducción.....	8
Planteamiento del Problema .....	11
Pregunta de Investigación.....	13
Objetivos.....	13
Justificación .....	14
Estado del Arte.....	16
Marco de Referencia .....	42
Marco Teórico.....	42
Teoría de la Tragedia Personal: .....	42
Teoría de la Opresión social .....	45
Teoría Social de la Discapacidad.....	46
Teoría General de los sistemas .....	49
Teoría de la Complejidad.....	53
Teoría de las Capacidades.....	59
Marco Conceptual.....	63
Diseño Metodológico.....	67

Tipo de investigación.....	68
Etapas para el desarrollo de la investigación .....	69
Fuentes de información.....	70
Desarrollo.....	71
Caracterizar los medios de difusión utilizados en la promoción del programa de Atención Integral en las áreas, psicología y fisioterapia, para el desarrollo de la política pública de discapacidad en el municipio de Tunja. ....	71
Identificar dificultades en la difusión de información de acciones en desarrollo de la política pública de discapacidad del municipio de Tunja enfocándose en las áreas, psicología y fisioterapia del programa de Atención Integral, así como los derechos que se afectan dada la no efectivización del derecho a la información.....	81
Proponer una red de comunicación como apoyo a la difusión de información consecuente con la temática de discapacidad que contrarreste las dificultades de la difusión contribuyendo a la garantía de derechos de la población.....	98
Cronograma de Desarrollo.....	109
Conclusiones .....	109
Recomendaciones .....	112
Fuentes de Consulta.....	115
Anexos .....	125

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Número de Personas Atendidas en el Área de Psicología, Programa de Atención Integral</i> .....	88
<b>Tabla 2</b> <i>Número de Personas Atendidas en el Área de Fisioterapia, Programa de Atención Integral</i> .....	90

### Lista de figuras

Figura 1 Encuesta a Población con discapacidad. Pregunta: ¿Cuál es tu edad? .....	93
Figura 2 Encuesta a Población con discapacidad. Pregunta: Sexo .....	93
Figura 3 Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: ¿Conoce usted los medios de comunicación que usa la Alcaldía de Tunja para dar a conocer los programas, capacitaciones, convocatorias, beneficios y demás ofertas referentes a la discapacidad? (2023- 2025). .....	94
Figura 4 Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: En la escala de 1 a 5, siendo 1 Lo más difícil y 5 Lo más fácil. ¿Cómo califica usted la posibilidad de acceder a la información usando los medios de comunicación que provee la Alcaldía para mantenerse enterado del tema de discapacidad? .....	95
Figura 5 Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: ¿Cuál de estos medios considera es el más difícil de utilizar para mantenerse enterado de los temas de discapacidad? .....	96
Figura 6 Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: ¿De existir un medio de difusión dedicado solo a los temas que tienen que ver con discapacidad en tanto información, programas y acciones que ofrece el gobierno para la población en la ciudad, se integraría usted a este? .....	103
Figura 7 Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: Dentro de los medios de comunicación e interacción tecnológicos ¿Cuál le parecería el más apropiado o fácil para mantenerse enterado de esta información? .....	104
Figura 8 Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: Del medio elegido en su respuesta anterior, ¿cada cuanto lo utiliza? .....	104

## Resumen

Los medios y tecnologías de comunicación, algo hoy en día tan útil, adquieren importancia en diversidad de ámbitos, para los fines de este trabajo se analizarán en tanto la aplicación, como beneficio u obstáculo que estos puedan representar para los derechos de la población con discapacidad; el vínculo con los medios de comunicación no siempre se da de forma efectiva, Así lo que se desea es dar una mirada al manejo e influencia de estas herramientas que, por parte del gobierno local, es decir, la Alcaldía de la ciudad de Tunja, se utilizan en la difusión de información acerca de acciones en desarrollo de la política pública de discapacidad incidiendo en la garantía de diferentes derechos para esta población, que parten del acceso a los programas encaminados a salud, educación, apoyo laboral, rehabilitación, acompañamiento, desarrollo de habilidades, justicia y todos los demás que competan.

Pese a estas acciones que se ofrecen a la población con discapacidad, la vinculación de personas a las mismas, solo se dará si se hace llegar la información de su existencia, de lo contrario, los programas quedarán sin ser efectivos en realidad y no tendrán el impacto que debieran dentro de la población.

No obstante, el manejo la tecnología, es aún complejo para muchas personas y se hace más arduo dada la especificidad y singularidad que se presenta para algunas personas de la población con discapacidad, o personas adultas como cuidadores o familiares, que pueden no contar con la destreza, tiempo adecuado u otros factores que les impiden navegar por los canales de difusión que maneja la entidad. De esta forma el informarse, puede representar un reto, por lo que es clave buscar herramientas que garanticen el derecho a la información, el cual impulsará la participación de las personas de la población en programas que brindan soporte y beneficios a su calidad de vida, que en consecuencia abre la puerta a la garantía de otros derechos.

## Introducción

La siguiente investigación aborda la temática correspondiente a la dificultad que se presenta en la difusión de las acciones y programas que se brindan en el desarrollo de la política pública de discapacidad en el municipio de Tunja, durante el periodo definido entre 2021 y 2024, a partir de los medios de comunicación regulares que usa la Alcaldía de la ciudad para esto y que pueden coartar la garantía del derecho a la información, así como convertirse en una obstrucción para el ejercicio de otros derechos. El objetivo general plantea: analizar las dificultades que presentan los medios de difusión del programa de atención integral en las áreas de psicología y fisioterapia contemplados en la política pública de discapacidad en relación con el acceso a los mismos, consecuentemente la vulneración del derecho a la información entre otros derechos de la población con discapacidad durante los años 2021 a 2024 en el municipio de Tunja-Boyacá

Se presentan tres objetivos específicos enmarcando el proceso de investigación en, primero, hacer una caracterización de los medios usados en la difusión del programa mencionado en sus áreas de psicología y fisioterapia, en desarrollo de dicha política pública, segundo realizar una identificación de las dificultades en el proceso de esta divulgación de información, ubicando específicamente dichas estas áreas del programa de Atención Integral, para comprender para que sirven y su alcance en la aplicación de las mismas, así como los beneficios de su prestación, para de esta forma distinguir otros derechos que se pueden afectar dada la no efectivización del derecho a la información y como tercero se plantea, en la búsqueda de generar una mejoría en la garantía del derecho como alternativa de solución se propone una red de comunicación para difundir información sobre la temática de discapacidad, conformada tanto por población alrededor de la discapacidad, como de todos aquellos que por interés voluntario deseen hacerse parte dada su conexión con el tema o simplemente el apoyo que desean prestar.

Por otro lado, dentro del desarrollo del trabajo, se despliega la revisión de investigaciones similares que dan cuenta de la problemática acerca de la difusión de información de discapacidad, la influencia de las comunicaciones y sus medios o nuevas tecnologías para las personas de la población, el alcance de la comunicación en tanto la visión de la discapacidad, la interacción de las personas con la tecnología generando inclusión y la mejora en condiciones de vida gracias al acceso efectivo de la información.

Adicionalmente, se plantean las teorías que conjugan y tocan los temas de, elementos de derechos para las personas con discapacidad, la importancia del manejo de información en tanto la visibilidad que se puede dar, el acceso a los avances tecnológicos e información para la mejora de las limitantes inherentes al entorno, procesos de habilitación, rehabilitación o simplemente bienestar general que no pueden proveerse por sí mismos, pero que en este caso se sustenta en un porcentaje por la entidad; igualmente, estas teorías instan a una interpretación más extensa y profunda del funcionamiento de la sociedad, entendiendo que por más tendencia individual que hoy día prevalezca, cada elemento que compone el sistema tiene injerencia en todo, por lo que aspectos como el respeto de derechos, el acceso a la información, la promoción de atención de personas con discapacidad tiene un impacto en el resto de la sociedad, así como la sociedad impacta en esta población.

Igualmente se hace mención a la normatividad más importante relacionada con la temática que indica sobre, la obligación de la garantía del derecho desde las administraciones públicas, desde las mismas personas de la sociedad; en apoyo además de la garantía de otros derechos, también se señala sobre de las determinantes o lineamientos que se llevan a cabo en el país para el manejo de plataformas y que deben cumplir los gobiernos locales.

Para el desarrollo de los objetivos, se inicia con la exploración de información por medio del contacto con las personas a cargo tanto de la oficina de discapacidad, como de la de comunicaciones de la entidad, en pro de la comprensión de los procesos de difusión que se utilizan y a partir de cuales medios de comunicación esto se presenta, encontrando así las dificultades en el manejo y acceso de dichas tecnologías de la información por parte de los usuarios y al mismo tiempo las fallas de las estrategias que por parte de la Alcaldía se presentan; así mismo, haciendo el ejercicio de la navegación por la página web y las demás plataformas en tanto dimensionar a lo que se enfrentan las personas con discapacidad de la ciudad cuando desean contactarse con la información.

Dentro de esa recolección de información, se halla que, por ejemplo, los funcionarios no tienen aún claro el manejo y condiciones de la información que deben entregar sea por la vía de la red o por vía física, es decir información pública, por más de que se cumpla con los instrumentos de capacitación interna; por lo mismo, alguna información no se consiguió de forma completa. No obstante, se logró hacer una identificación de dos áreas que integran el programa de *Atención Integral para la Población con Discapacidad*, las cuales son Psicología y Fisioterapia encontrando una disminución en la cantidad de personas atendidas durante el periodo desde el 2021 al 2024.

Aunado a esto se localizó un informe de seguimiento al proceso de rendición de cuentas para el año 2024 en el que la misma entidad denota “la necesidad de garantizar que los canales y formatos de comunicación sean accesibles e inclusivos para personas con capacidades especiales” Informe de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas [ISERC], (2024).

Por otro lado, se aplica una encuesta a la población con discapacidad sus cuidadores y familiares, integrando personas interesadas en el tema como docentes y profesionales en contacto

con el ámbito de la discapacidad, para analizar la perspectiva que tienen sobre el acceso a la información de la entidad en lo correspondiente a los programas ofertados en cumplimiento de la política pública de discapacidad, mostrando la tendencia hacia el desconocimiento de los canales así como de la información.

Dados los datos e información analizada, esta se usa para la propuesta de una red de comunicación integrada por personas con discapacidad, cuidadores y familiares, dejando la opción abierta a que se integre con las personas que están interesadas en el tema y puedan además apoyar en la difusión de la información consecuentemente con la temática. Debido a lo cual se establecen unas conclusiones alusivas al trabajo y recomendaciones que demandan por mayor investigación alrededor de la discapacidad, así también formas de medición del impacto de la información y la aplicación de acciones o programas.

### **Planteamiento del Problema**

La conexión de las personas con la información acerca de la acción estatal a través de la ejecución de programas, adquiere gran importancia, no solo para efectos de control social, sino porque para poblaciones específicas, como la de la discapacidad, contribuye en el mejoramiento de su calidad de vida dados los beneficios que logra la vinculación a los procesos, que se desarrollan en el cumplimiento de la política pública.

Lamentablemente para algunas personas en la ciudad de Tunja el manejo de varios de los medios para la difusión, puede o no ser una herramienta muy conocida, por lo mismo puede convertirse en una operación bastante complicada a causa de diversos factores, entre otros, falta de cognición para su manejo, contar con tiempo disponible para hacer búsquedas, acceso constante a internet, circunstancias económicas e incluso barreras administrativas de

comunicación que se presentan por parte de la Alcaldía quien es la responsable de la administración de estos medios y su divulgación.

En Tunja hasta el año 2020 la recopilación de información sobre la cantidad de población con discapacidad dentro del registro de localización, señala 3964 personas, aclarando que dentro del registro no se encuentran todas las personas con discapacidad de la ciudad, este no se siguió alimentando; este dato se contrasta con la cantidad de personas a las que se les presta servicios de la política pública de discapacidad de la ciudad. Usando el año 2021 como referencia, la atención en su programa más recurrente tenía como meta su aplicación en 650 personas, ese mismo año se atendieron 750 personas demostrando que, si se requiere de mayor atención, sin embargo, la vinculación a los programas para el 2023 y 2024 disminuyó, así como las metas. Ahora bien, desde la misma Alcaldía mencionan como aún es necesario mejorar en el proceso de difusión de información para que esta llegue a más personas para que logren hacerse partícipes de forma efectiva a los propósitos por los cuales se crea esa información.

No obstante, aludiendo a que es deber del estado procurar maneras de brindar el acceso a la información sobre su acción y dadas las dificultades individuales así como las estatales, para que a cabalidad se informe sobre los servicios ofertados en desarrollo de las políticas públicas llegando a los ciudadanos, en condiciones lo más equívocas posibles asegurando el derecho, por consiguiente aumentando la participación de las personas con discapacidad de Tunja a los programas que les afectan positivamente, se plantea el problema de la siguiente forma: dificultad que se presenta en los medios de difusión en tanto a los programas que se brindan en el desarrollo de la política pública de discapacidad en el municipio de Tunja, las cuales pueden contravenir en la garantía del derecho a la información y de paso convertirse en una obstrucción para el ejercicio de otros derechos.

**Pregunta de Investigación.**

¿Qué dificultades presentan los medios de difusión del programa de atención integral en las áreas de psicología y fisioterapia contemplados en la política pública de discapacidad en relación con el acceso a los mismos, consecuentemente la vulneración del derecho a la información entre otros derechos de la población con discapacidad durante los años 2021 a 2024 en el municipio de Tunja-Boyacá?

**Objetivos*****General***

Analizar las dificultades que presentan los medios de difusión del programa de atención integral en las áreas de psicología y fisioterapia contemplados en la política pública de discapacidad en relación con el acceso a los mismos, consecuentemente la vulneración del derecho a la información entre otros derechos de la población con discapacidad durante los años 2021 a 2024 en el municipio de Tunja-Boyacá

***Objetivos Específicos***

- Caracterizar los medios de difusión utilizados en la promoción del programa de Atención Integral en las áreas, psicología y fisioterapia, para el desarrollo de la política pública de discapacidad en el municipio de Tunja.
- Identificar dificultades en la difusión de información de acciones en desarrollo de la política pública de discapacidad del municipio de Tunja enfocándose en las áreas, psicología y fisioterapia del programa de Atención Integral, así como los derechos que se afectan dada la no efectivización del derecho a la información.

- Proponer una red de comunicación como apoyo a la difusión de información consecuente con la temática de discapacidad que contrarreste las dificultades de la difusión contribuyendo a la garantía de derechos de la población.

## **Justificación**

Se desea mostrar la trascendencia que implican las limitaciones en los procesos de difusión de información, hacia la población con discapacidad, acerca de servicios o acciones originados desde la Alcaldía de Tunja en desarrollo y aplicación de la política pública de discapacidad, lo que claramente influye en su calidad de vida; puesto que estos servicios definidos dentro de los programas, se encuentran direccionados hacia la mejora de diferentes habilidades, el apoyo en capacidades de emprendimiento, así como capacidades laborales, asistencias referentes a la salud, educación o justicia, entre otras.

Pese a los lineamientos específicos para asegurar el respeto de los derechos de personas con discapacidad, existen aún dificultades que se evidencian cuando no se logra alcanzar a toda la población en tanto la satisfacción de sus necesidades; la determinación de lo que requieren estas personas es difícil de hallar, tristemente porque son pocas las voces que se pueden escuchar desde la población, no porque no haya mucho que decir, sino porque en muchos casos simplemente no se encuentra una comprensión afuera, no se oyen las quejas, las historias o el dolor pues aunque se expresen muchos no las comprenden, porque en ese mundo es muy raro ver rencor o inconformidad, muchas personas se adaptan a las condiciones que tienen dado que no conocen las opciones que hay, pero quienes si las conocen deben hacer lo necesario para ofrecerlas, condiciones dignas para quienes no pueden pedirlo o no saben lo que eso significa.

Aun cuando la discapacidad es mayormente vista desde el modelo médico, se carece de determinantes de causas, comportamientos, sensaciones, pensamientos de muchas de las personas de la población y lo que se ha estudiado, no es de conocimiento común, por lo mismo en muchos casos no se sabe cómo actuar frente a muchas situaciones, así cada pequeño aporte de investigación que se logre hacer, será de valor al campo de la discapacidad. Es indispensable tener en cuenta las particularidades inherentes a cada discapacidad, no solo en aspectos sociales, sino también en biológicos que pueden hacer complejo el proceso de comunicación, puesto que no encajan en las reglas de la población general, son singulares y precisan de estrategias un poco más detalladas en mensajes, significados y divulgación hacia su objetivo, que rompan con las limitantes en tanto emparentar con la información.

Dicho esto, es importante comprender que asegurar que la información acerca de las acciones a favor de la población con discapacidad lleguen efectivamente, debe además ampliarse al resto de la población, ya que con esto se respalda la transmisión hacia muchas más personas; por lo tanto, que se reconozca y comprenda mejor la situación discapacidad; una posibilidad potencial en la sociedad, a razón de “riesgo de sufrir enfermedades y accidentes, factores prenatales, postnatales, sociofamiliares, medioambientales” (Ortega y Plancarte, 2017) o como signos del proceso regular de envejecimiento.

Al establecer estrategias para la difusión de información, se puede conseguir progresar en la sensación del acompañamiento estatal, muchas personas con discapacidad poseen habilidades increíbles que se desperdician al perderse de apoyo educativo, emocional o laboral, ya que la idea es incluir la población con y sin discapacidad, colabora en la visión de la sociedad sobre la población con discapacidad dándose mejor comprensión, apoyo en la garantía de derechos, mejora en acción y gobernabilidad por parte de la Alcaldía.

Para dar lugar a esta integración, la entidad gubernamental debe valerse de diferentes recursos que sirvan de soporte en hacer efectivo el derecho a la información de forma inclusiva, incidiendo así en el ejercicio de otros derechos, cuando la gestión logra llegar en forma de servicios y bienes entregados a la población; todas las acciones que se lleven a cabo para la garantía de los derechos humanos son un aporte a la evolución que como mínimo “regulan el pleno respeto a la dignidad humana, ya que señalan las condiciones básicas para la propia vida humana y promueven valores fundamentales de convivencia” (Mediavilla, 2024);

En todo caso, sigue siendo un reto lograr una mayor integración de las personas para las que fueron creados dichos programas, uno de los factores por lo que esto se da, es el desconocimiento de la existencia de dichos programas que proporcionan apoyos, sumado a esto, se halla ignorancia de otros tipo de información crucial para el desarrollo y mejoramiento de la vida de las personas con discapacidad, como derechos, deberes, información actual de investigaciones, las convocatorias el intercambio de experiencias y de normatividad, etcétera.

Al análisis de datos se le atribuye el identificar la percepción de la entidad sobre la gestión de comunicaciones, la garantía de los derechos, la evaluación de sus propias acciones, el apoyo por parte de la población Tunjana, el interés en la acción por parte de todos los actores y como esto influye en las personas con discapacidad.

### **Estado del Arte**

Arteaga (2022) en su artículo titulado, “Discapacidad e inclusión social: retos teóricos y desafíos socioeconómicos de las personas con discapacidad en el cantón Pedernales”, publicado en la revista universidad y sociedad del Ecuador, tiene dentro de su objetivo el analizar la discapacidad y la inclusión social en la provincia de Manabí, cómo esto incide en el desarrollo

socioeconómico, por ende en la calidad de vida de las personas; menciona como existen barreras dentro del entorno que terminan provocando impedimentos para las personas de la población, dentro de estas se encuentran las actitudinales, sociales, políticas, de transporte y las de la comunicación. Estos aspectos se presentan a nivel de las entidades estatales pues nacen desde las conductas de los servidores, entre de las dinámicas que se mantienen en la organización, afectan mantener la igualdad e inclusión hacia las personas con discapacidad.

Enfatizan que pese a leyes internacionales, constituciones de los países e incluso lo establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas, que dicta que los seres humanos nacen libres, en igualdad de condiciones, que esto debe aplicarse a su trato sin tener en cuenta distinción de raza, sexo, ideología y las demás variables que caractericen al ser humano, varios grupos diferenciados terminan siendo marginados desde diferentes entes, no solo del sector público, sino también privado, así como por la sociedad en general.

Aunque la discapacidad produzca un efecto de rechazo hacia muchos, es necesario emprender acciones en la búsqueda de una visibilización diferente por la sociedad, puesto que hace parte inherente de la vida como seres humanos, es esencial que se comience a ver desde una perspectiva más “normal”, más si lo que se pretende es trascender hacia la conformación de esa idealizada sociedad que funciona en paz con justicia equitativa; la experiencia en sí, de ser en la discapacidad, termina convirtiéndose en complejidad tanto para la población con discapacidad como para la sociedad, a enorme falta de humanismo de una sociedad donde poco prima el valor por la dignidad humana, de esta forma es muy difícil promover un estilo de vida ideal.

Las personas con discapacidad requieren unas condiciones específicas para lograr su desempeño de forma activa en la sociedad, pero, ¿no es así acaso para todos los seres humanos, en uno o varios sentidos? se supone que se ejecuten los derechos humanos por encima de todas

las distinciones físicas, religiosas, sociales, económicas, culturales, emocionales y las que existan. Mencionando a la OMS, “casi todas las personas en algún momento de su vida sufrirán de algún tipo de discapacidad, más un cuando se lleguen a la edad senil en la que se experimentarán dificultades de funcionamiento”. Al hablar de discapacidad, se halla un extenso y complejo concepto que no solo es aplicable a algunos, sino que, puede ser parte de la vida de cualquiera.

Se presenta por medio de la descripción de fundamentos teóricos aportes y limitaciones de los organismos en pro de la disminución de la exclusión social; igualmente, se infiere que las personas con discapacidad luchan contra las inequidades socioeconómicas que podrían ser reducidas al fomentar la inclusión laboral o el apoyo a emprendimientos por parte de entidades públicas mejorando así su calidad de vida e influyendo en el entorno.

Majón (2022) en su investigación, “Saber para poder ser, estudio sobre las barreras al aprendizaje de las personas con discapacidad intelectual en la vida adulta”. Facultad de educación, universidad de Salamanca. Tiene por objetivo: investigar las barreras al aprendizaje de las personas con discapacidad intelectual en la vida adulta, pretendiendo conocerlas una vez que vez abandonan la educación formal, examinando la influencia de cada tipo de educación (formal, no formal e informal). Atendiendo a la observación por parte de la convención de los derechos para las personas con discapacidad, se insta en el texto a la recolección de información por parte de los países en aras de revisar como se da el acceso de los derechos hacia estas personas, así como si se produce en igualdad de condiciones, en constante actualización se podrá formular y aplicar políticas públicas gubernamentales con mayor precisión.

Para dar inclusión se debe reconocer el papel de la familia, es importante que esta sea un receptor de información acerca de resultados de investigación, lo cual les permitirá integrarse con

el conocimiento referente a los obstáculos que se presentan para sus familiares, de esta manera podrán entender que acciones pueden llevar a cabo para acompañar, así como favorecer el desarrollo de ellos. Se mencionan seis tipos de barreras frente al acceso a la educación: barreras en la permanencia en etapas educativas, barreras a los recursos para la educación inclusiva, de información y formación, de acceso a la escolarización pública/privada, las derivadas de modelos tradicionales de educación y barreras a partir de ideologías generadoras de discriminación.

Se advierte que se pueden hacer, como lo dicta la convención de los derechos para las personas con discapacidad unos “ajustes razonables”, es decir modificaciones necesarias que no sean una carga exagerada, pero que si apoyen para garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales de forma igualitaria. Por lo cual, dentro del ámbito educacional se debe implementar un cambio en la percepción de la discapacidad, como de seres ligados a la norma incluyendo esta información en la capacitación de todos aquellos con contacto directa o indirectamente favoreciendo el ambiente social.

El importante papel que juega la educación para todas las personas, incide en el apoyo que se da a la población con discapacidad, sin embargo, en este ámbito aún existen normas insuficientes, actitudes negativas, inadecuada prestación del servicio, desconocimiento acerca del trato o pedagogías, esto abre el camino a que se busque formación de carácter informal; el desarrollo o avance de habilidades para las personas de la población se incrementa cuando el ambiente es sano, estimulante y motivador, aunque sí la familia se desentiende, las capacidades no se desarrollan por completo.

Factores como la estructura social, el estilo educativo condiciona el desarrollo de capacidades de las personas, para la discapacidad intelectual, asisten mayormente a actividades relacionadas con el ocio, lo cual no genera un gran avance, aunado a esto si la familia no confía

en las capacidades ellos o no se involucra en ser apoyo, más bien truncan el desarrollo de sus habilidades; por otro lado, la falta de formación de personas dentro de entidades u organizaciones genera que se proporcionen servicios de manera inadecuada, haciendo que no se sienta que ofrecen los verdaderos recursos que necesitan; igualmente las opciones para los jóvenes con discapacidades son muy reducidas en ámbitos educativos, formativos y laborales; las personas con discapacidad requieren de gastos particulares por la misma condición, lo que hace que se encuentren en mayor riesgo de pobreza aumentando la exclusión social, las dificultades en el lenguaje y comunicación disminuye la interacción social e independencia, desencadenando una baja de autoestima.

Al no recibir el adecuado apoyo para el perfeccionar en áreas como lectoescritura, adaptación, habilidades, sociales, manejo del dinero, se afecta su vida independiente causando la vulneración de varios de sus derechos, por ejemplo, les lleva a depender de trabajos en malas condiciones, mal remunerados, que generan mayor exclusión. La falta de conocimiento y apoyo familiar en edades adultas afecta en la pérdida de habilidades ya adquiridas, por lo que se concluye que es importante apuntar a la formación de las familias; las entidades tienen una labor importante en que deben crear lazos e interacciones con las familias, así como con personas con y sin discapacidad, trabajando con estas, el entorno, la comunidad en el favorecimiento de la inclusión social.

Molero (2020) en el artículo, “Tecnologías digitales (TD) para la atención de personas con discapacidad intelectual”. Avalado por la Asociación iberoamericana de educación superior a distancia de España; describen que su propósito es identificar los beneficios que aportan las tecnologías digitales a las personas con discapacidad, en este caso la discapacidad intelectual (DI)

y enfatizando en el apoyo para los casos de emergencia, así como de las dificultades que aun hoy día se presentan a la hora del manejo de los dispositivos tecnológicos.

Este tipo específico de discapacidades dentro de las que entran el espectro autista, pueden no poseer habilidades verbales para situaciones sociales o actividades regulares, como el manejo del tiempo o del espacio; debido a su particularidad estas personas se encuentran expuestas a riesgos en determinadas situaciones, dada la diversa actuación frente a estos escenarios, por lo que el uso de dispositivos de información pueden ser un aliciente en disminuirlos, además de mejorar su calidad de vida. El avance y desarrollo de estos recursos digitales como teléfonos inteligentes, tabletas, aplicaciones, pueden contribuir en el cuidado de estas personas, mejorar su autonomía y la participación.

En el artículo la búsqueda se basa, en la existencia de dispositivos que en tanto a su evolución pueden servir para casos de emergencia, estudios que reflejan como la comunicación para esta población es complicada en contextos no educativos, así como intervenciones útiles para mejorar su vida, afirmando tanto seguridad como autonomía. Los dispositivos digitales ayudan a las personas con discapacidades intelectuales en mejorar sus relaciones sociales, su independencia, comunicación y autodeterminación en los casos en que se logra una buena adaptación a estos.

Elementos como, los usados en la realidad virtual, relojes inteligentes y otros, pueden apoyar habilidades, los dispositivos con localizadores o GPS (Global Positioning System) colaboran en los desplazamientos y en mantener un control de los mismos; existen aplicaciones para personas con deficiencias visuales, que mantienen alertas de algunos peligros durante recorridos, lo que también es de gran utilidad a la población (DI), estas herramientas usadas específicamente para el apoyo de las personas con discapacidad son denominadas Tecnologías de

asistencia, por sus siglas en inglés, (AT); dentro de estas se pueden mencionar dispositivos como equipos, aparatos, modificaciones ambientales que apoyan a las personas de edades avanzadas en pro de superar barreras que impiden su independencia.

De esta forma las AT se establecen como tecnologías desarrolladas a favor del apoyo de la discapacidad, incluyendo allí las que pueden usar los individuos por ellos mismos como las que requieren del apoyo de otro para su uso, por ejemplo, sillas de ruedas; no se encuentran allí incluidos elementos como perros guía o medicamentos. Aunque parece un campo emocionante y bastante viable en el apoyo de discapacidad, el acceso a las AT no es tan fácil, por un lado, debido a la baja participación de personas con DI en investigaciones para este tipo de avances, así como la baja cantidad de investigación. Se considera necesaria mucha investigación de AT, que responda a las necesidades en esta población, la comunicación con muchas de estas personas con DI de forma directa bajo las mismas características que otros tipos de discapacidad, lo cual requiere respaldo de pictogramas, mensajes o tareas particulares, que aún requieren de estudio.

Las aplicaciones que se crean son diseñadas de forma específica, para sustentar determinadas tareas o acciones por lo que pueden quedarse cortas a la hora de prestar varios servicios, así los usuarios deberán capacitarse en el uso de diferentes aplicaciones. Para evacuaciones o instrucción en casos de emergencia, en los que la persona pudo nunca haber estado antes, los mensajes deben ser puntuales, con señales concretas teniendo en cuenta que en estos momentos los sistemas pueden sobrecargarse.

Se cierra comentando que no se encontró una gran cantidad de información referente a estudios de TD para las personas con discapacidad, así como tampoco información de las reales necesidades para la adecuada creación de AT; a pesar de que el desarrollo y aplicación de este tipo de tecnologías podría intervenir en la mejora de autonomía, seguridad personal, relaciones

sociales o la comunicación, para la población con discapacidad intelectual. Se comprende que dispositivos como tabletas, teléfonos o relojes inteligentes serían principalmente usados para servir de apoyo dada su portabilidad, sin embargo, se debe tener en cuenta factores como la especificidad de las aplicaciones y la complejidad para el manejo del dispositivo.

Osuna (2018), en su investigación, “Interacción comunicativa entre personas con discapacidad cognitiva y las personas sin limitantes cognitivos de la fundación Corazón y calidad de vida de la ciudad de Tunja Boyacá. indica, que se propone describir las prácticas de comunicación que personas de la población con discapacidad establecen con un entorno inmediato en pro de favorecer el proceso de inclusión que adelanta la fundación, en que se realiza el estudio.

Concuerda la autora con la afirmación en otras investigaciones, acerca de la falta de estudios en tanto las practicas comunicativas de las personas con discapacidad con sus semejantes y que más bien el enfoque de la investigación se vuelca a los ámbitos de la salud, como la caracterización psicológica y la inclusión desde los medios de comunicación, pero desde la perspectiva de como mostrar a la población, no desde la interacción comunicativa, pese al camino que se sigue para la inclusión, esta interacción se ha tomado como concepto mas no, como un eje de estudio.

Las personas con discapacidad intelectual o cognitiva manejan procesos de comunicación únicos, incluso hablando de cada persona en particular, las manifestaciones que desarrollan pueden no ser comprensibles para la población en general, pero es desde allí de donde se debe partir, comprendiendo esta particularidad y generando canales de comunicación, los cuales deben ser motivados por la sociedad.

Una de las clasificaciones que se hace de las personas con discapacidad intelectual es entre leve, moderada, severa y profunda; sin embargo, aun para personas que pueden tener una discapacidad clasificada como leve, requieren del apoyo o asistencia de forma ocasional, puesto que procesos como aprendizaje o reflexión, no se dan de forma equilibrada. Esta comunicación se da por medio de un espacio que se construye naturalmente, cuando se van formando relaciones interpersonales; además no existe un referente teórico general respecto de la población con esta discapacidad, se evidencia que para estos casos no solo es importante la comunicación desde el “lenguaje verbal”, sino que se precisan allí elementos de comunicación “no verbal”.

Por lo que, las personas sin discapacidad requieren de aprender prácticas comunicativas hacia personas con dicha discapacidad colaborando a los procesos de transmisión que muchas veces se requieren para compartir experiencias, conocimientos o necesidades; los mensajes no siempre se dan con palabras sino que pueden expresarse con solo una unida o una expresión corporal, es de recordar que el lenguaje a través de los años se ha valido de pictogramas, alfabetos, arte, sonidos (Paralingüístico) o gestos faciales (Kinésico).

Para analizar la información que se recolectó, acerca de las características de las personas que pertenecen a la fundación por medio de la observación no participante, la autora registra como se da la relación entre las personas con y sin discapacidad dentro de los diferentes talleres, notando que el lenguaje verbal, está altamente influenciado por la convivencia familiar, así como también lo está la participación de las personas en las actividades; es decir, en cierto modo estas personas se encuentran acostumbradas a lo que hacen, ven y escuchan en casa, aprendiendo a involucrarse o tener miedo de actuar dentro de un grupo.

No obstante, dada la interacción con el entorno las personas van reforzando habilidades comunicativas guiadas por los profesionales bajo diferentes estrategias que se elaboran con el

objetivo de lograr el mayor entendimiento, por lo que deben acudir a la repetición, manejo o muestras de elementos físicos y explicación con ayuda de las manos o posturas corporales.

De la misma forma, la comunicación gestual se da en gran medida para esta población y se evidencia que acciones como gritos, empujones o correr son muestras también de comunicación que pueden verse como agresividad, pero que tienen un trasfondo diferente, así como las expresiones de miradas, que al final podrían estar indicando incomodidad o atención para alguna necesidad, así como sonidos repetitivos pueden ser formas de comunicación a las cuales se les debe poner especial énfasis, antes de juzgar a la ligera.

La asociación que se da en los dos sentidos, personas con discapacidad hacia personas sin discapacidad y viceversa, se enfoca en cómo se conduce este proceso desde la atención que se brinda, pues si solo se dan ordenes o se ponen tareas, las personas con discapacidad no se involucran o desarrollan algo, tampoco se van a ver grandes resultados, si al pensar que por la condición que se tiene, no serán capaces de lograr avances o fortalecimiento en sus habilidades.

Se define entonces, que la comunicación humana es fundamental en los procesos de interacción y desarrollo social, pues es así como los humanos intercambian información, aunque muchas veces se usa en general el lenguaje no verbal; para personas con discapacidad cognitiva este, es aun de mayor uso, mostrando estados como incomodidad, felicidad o ansiedad en los momentos que lo sienten, es usando sus sentidos que adquieren mayor familiaridad con personas nuevas y su ambiente. Es esencial continuar con talleres que ayudan a mejorar habilidades de confianza y comunicación, así como que mantengan contacto con personas sin discapacidad, formando aprendizaje de los unos con los otros. Pues para aquellos que no reciben ningún tipo de educación o interacción, la correlación o comunicación es de mayor dificultad, se aislarán aún más, siendo más susceptibles a exclusión afuera del establecimiento o de sus casas.

Suarez (2017) en su investigación: “Análisis del uso de los medios masivos de comunicación como estrategia de difusión de las políticas de inclusión social de personas en condición de discapacidad de la Universidad de Pamplona”; el cual tiene por objetivo, analizar el uso de los medios institucionales de comunicación, como estrategia de difusión de las políticas de inclusión de personas en condición de discapacidad, de la Universidad de Pamplona. Explica cómo es importante el análisis de la difusión, así como el uso de los medios de comunicación para fomentar la participación en la educación, como derecho de todas las personas.

Los diferentes grupos de personas que integran la comunidad universitaria, estudiantes, docentes e incluso directivos evidencian desinformación acerca de las políticas que la universidad en concordancia con la normatividad legal del país tiene en cuanto la inclusión, lo cual indica la necesidad de generar un proceso comunicativo eficiente que forme sobre los lineamientos a nivel nacional de obligatoriedad para los planteles educativos; con el propósito de la sensibilización de dichas políticas para los estudiantes de comunicación social, que son al final quienes se deben encargar de ser los voceros de la información.

Dichos lineamientos establecidos a nivel de la Universidad deben lograr, sin importancia de las limitaciones que existan llegar de forma masiva a todos; pues lo que debe impulsar el desarrollo de la educación, deben ser las “ganas” de involucrarse, sin pensar en limitantes, mucho menos de comunicación, cuando se tienen los recursos para encaminar acciones de promoverla, ya que existe un grupo vinculado a este campo de conocimiento que comprende que hay diferentes lenguajes para transmitir mensajes para conseguir una apropiada inclusión.

La autora indica que, del análisis del uso de los medios institucionales de comunicación para para divulgar la política de inclusión, se identificaron limitaciones como: “falta de apoyo de estudiantes del programa de comunicación social en investigación, poca o nula información en

medios de comunicación institucionales de la universidad”, si la divulgación no usa los canales de información no permite acceso a toda la población; para que se alcance inclusión de forma equitativa desde diferentes ámbitos como, educación, salud, lo laboral, en fin, se debe contar con un equipo que reduzca fallas organización mejorando la participación.

Ya que los medios masivos de comunicación sirven a la propagación de información la variedad de estos puede utilizarse para tratar temas de interés o como herramienta de aprendizaje para la población general, incluyendo a la población con discapacidad, esto hace fundamental el tipo de información para que pueda cumplir con un rol específico. Dentro de los resultados que se muestran en la investigación se indica que dentro de la institución la mayoría, en un 70% de los encuestados responden no conocer sobre políticas de inclusión, lo que indica que la difusión no es efectiva, puede adjudicarse a no tener estrategias divulgativas concretas, aunque se cuente con los medios como la página web de la institución, siendo esta la manera más común de comunicación entre los estudiantes, por la cual podrían enterarse de la política de inclusión, ya que además se utiliza para la difusión de las actividades universitarias.

Los estudiantes comentan que debería ser un objetivo de la universidad, que dentro del aula se complemente la información, se fomente el interés por la generación de cultura informativa. Se pone a la vista, como se da mayor preferencia a recibir información del tema discapacidad, por medio de radio, página web y redes sociales, pues el manejo de internet y el radio pueden ser más accesibles. Se concluye que, pese a políticas a favor de la población con discapacidad existe una brecha al acceso a servicios.

Se puede inferir, que aunque se envían mensajes a nivel general, no existe un enfoque hacia dar a conocer las políticas de discapacidad, menos que se cuente con personal capacitado en la temática para difundir dicho tipo de información denotando un bajo reconocimiento de esta

población como sujetos sociales; los mensajes deben ser basados en la responsabilidad social y útiles hacia las diferentes discapacidades, teniendo en cuenta las insuficiencias específicas que incluyan información no solo de la universidad, sino de la ciudad también. Las redes sociales pueden ser positivas o negativas, según el uso que se les dé, ya que cada día las personas son más dependientes, lo que debería ser ampliamente aprovechado en el entendido de la utilidad, que más bien sirva a brindar información necesaria acerca de temas relevantes además transformadores como lo es, la inclusión social no solo en tanto la discapacidad.

Cruz (2013) en su artículo, “Los medios masivos de comunicación y su papel en la construcción y deconstrucción de identidades: apuntes críticos para una reflexión inconclusa” aborda sobre el papel que juegan los medios de comunicación en la conformación de identidades individuales y colectivos, aludiendo a las características occidentales que se tienen en varios países dada la hegemonía articulada con los medios de información y comunicación, estableciendo modelos culturales.

La tecnología a nivel mundial ha evolucionado logrando transmitir una gran cantidad de información y conocimientos que traspasan los límites nacionales, abriendo la puerta a otras culturas pero también, a la influencia de valores como comportamientos para las nuevas generaciones, en lo que se forma un proceso de hibridación; el conocimiento en países del tercer mundo, se encontró con un choque de transformaciones en varios campos, como culturales, sociales hasta estatales, trabajando por buscar caminos de inserción a nuevos modelos de mercado mundial, donde los países desarrollados continúan con su hegemonía consolidada.

Los medios masivos de comunicación son instrumentos a partir de los cuales se construyen imágenes de la realidad social expresando valores y cultura, son fuente para el funcionamiento de las instituciones donde se exteriorizan asuntos públicos, constituyen un

potencial elemento para el control social, por medio de la difusión de patrones, se conforma la normalidad y las desviaciones, las instituciones buscan la reproducción de formas simbólicas que serán transmitidas como recibidas por los sujetos sociales en su vida diaria.

Estas tecnologías de información llegan a individuos afectando su identidad, impactados por las transformaciones tecnológicas, lo que lleva a concepciones del mundo con referentes históricos de otros lugares, ya que quienes llevan las riendas de la información son las grandes potencias; lo anterior hace importante la comprensión del rol de los medios de comunicación y la aceptación debido a que se asume una relación positiva entre ciencia, tecnología y sociedad (CTS), siendo aprovechados con fines manipulativos, dentro de los que considera la autora, ofertan soluciones que soportan aún más la hegemonía cultural constituida; quedan así, mensajes que penetran en la vida de muchas personas grabándose en una memoria colectiva incluso sin requerir de conexión con el emisor.

Muchas publicaciones que se difunden en países en desarrollo, han sido escritas en países hegemónicos bajo su criterio, esto se asume como legítimo, justamente por su supremacía en capacidad científica o tecnológica involucrada. Ahora bien, los procesos de comunicación se relacionan con la política, generando antecedentes históricos; ya que los medios de comunicación tocan aspectos religiosos, de raza, de género, históricos, políticos, repercuten directamente la cultura de una sociedad. Al ser conscientes de esta situación y en el entendido de generar un proyecto social democrático, los medios deben establecerse para usarse o bien reforzando patrones hegemónicos o bien en responsabilizarse de conductas con fines de independizar y apoyar la participación de los miembros de la sociedad.

En estos tiempos actuales, se está reinterpretando la realidad que se vive, las personas buscan definir elementos de identificación, así se permanecen construyendo y deconstruyendo

significados de la sociedad, por lo que vale la pena revisar si los medios masivos muestran o recrean las realidades de los pueblos, o se centran en aumentar estereotipos y discriminación. La autora advierte sobre la importancia de los medios de comunicación en tanto la parte que ocupan en el proceso cultural e ideológico, reforzando discursos, bien en sentidos positivos como el apoyo a la visión hacia minorías o bien hacia aspectos como el racismo u otros tipos de exclusión social.

Buitrago (2011) por medio de su investigación, “Acceso a la información, un análisis para la población con discapacidad visual en la sociedad de las comunicaciones”, que realizo en la ciudad de Bogotá D.C. cuyo objetivo es el de hacer una revisión de tipo periodístico para buscar conocer de qué forma es o no efectiva la política pública, a partir de mecanismos que permitan acceder a la información de personas con discapacidad visual basado en el papel de nuevas tecnologías de las comunicaciones, la accesibilidad que se da y el marco legal que corresponde a la garantía del derecho. Pone allí de manifiesto como la investigación acerca del tema es bastante reducida en Colombia, como esta misma investigación termina únicamente enfocándose a un tipo de discapacidad, pese a ser necesaria la óptica desde otras perspectivas, sin embargo, vale la pena estudiar casos específicos.

Uno de los aspectos mayormente valorados durante los últimos días es el manejo de la información, esa posibilidad de contacto con tanto conocimiento, incluso ha sido denominado, “la sociedad de la información” la cual establece que la principal fuente de riqueza y valor, es la información, que esta debe estar disponible para todos alrededor del mundo; puesto que, se ha convertido en esencial para el desarrollo humano, como un orientador para la mejora de la calidad de vida; ya que la información influye en la sociedad, la clase de esta, que se divulgue debe tener contenidos veraces y honestos, puesto que en ocasiones llega a ser un medio de

educación, reafirmando la visión acerca de derechos de las personas; dentro de esta sociedad de la información se presenta el consumo constante a través del uso de los medios de comunicación, imponiéndose como una determinante para el desarrollo de las relaciones humanas, así como del desarrollo individual, esto implica una transformación social.

Estos desarrollos tecnológicos repercuten en la globalización económica, es cada día más fácil que la información pueda pasar de un medio a otro, también por la variedad de dispositivos, lo que influye en el paso de información de uno a otro; de hecho, los medios de comunicación tradicionales han tenido que pasar por un proceso de cambio para adaptarse a la ola de la nueva tecnología y no quedarse por fuera del manejo de la información.

La revolución de la tecnología puede representar riesgos de varias clases, por lo que se deben proteger los saberes existentes, así como los derechos de los usuarios, cuidando que tantos datos u opiniones se convierta en un sinfín de información que afecte en la polarización de personas. Puesto que puede generarse una brecha digital que ahonde en las brechas sociales, quienes dominan la tecnología deben contar con habilidades para la producción de contenido en la red, se hace imperativo que el manejo de contenido sea claro y fácil de comprender.

Para las personas con discapacidad visual el avance e implementación de las TIC's puede mostrar aún obstáculos para acceder a la información; se menciona que no les es posible acceder, a un 85% de la información que se genera a diario. Sin embargo, dada la generación de herramientas como software y dispositivos, cuando se logra el acceso es igualmente funcional la información; de darse la velocidad e integración con la información de interés tanto general como particular, se presentaría un desarrollo en el intercambio, así como influencia en las relaciones, sustentándose el derecho mismo a la información.

La mayoría de las personas encuestadas en su investigación, tienen acceso a alguna forma de medio de comunicación; para las personas ciegas la radio es el medio de comunicación preferido para adquirir información, seguido del internet y luego la televisión. El internet permite consumir información desde diferentes formatos, permitiendo independencia en la interacción de la persona con la red, sin embargo, no toda la información publicada se encuentra apoyada por lectores de pantalla, por lo tanto, el 83% de las personas encuestadas no consideran que los medios de comunicación faciliten el acceso a la información.

El derecho a la información y comunicación no debe limitarse al uso exclusivo de las TIC's, sino que se debe garantizar que la producción y adquisición de conocimiento sirvan de base para la garantía de otros derechos fundamentales como el acceso a la cultura, oportunidades como la participación democrática. El factor económico resulta ser clave dentro de la adquisición de tecnologías de apoyo e información, así como lo es el factor conocimiento acerca del manejo de la tecnología.

Los medios de comunicación deben ser parte del cambio, siendo apoyo para las personas con discapacidad y la percepción que estas tienen acerca de la función de los mismos, es importante promover el diseño como comercialización de herramientas de software, así como de dispositivos que sirvan al acceso de las personas ciegas a la información de interés, que se encuentra en la web. Las personas ciegas consideran que pueden adquirir autonomía con el uso de las herramientas que brinda la tecnología disminuyendo la necesidad de apoyo.

García y Rodríguez (2010) en el artículo, "Medios de comunicación y discapacidad entre la accesibilidad y la interactividad", de la universidad de Granada España, narran sobre como el afianzamiento por la comunicación se ha incrementado, aunque para algunos es un beneficio para otros el interactuar con los medios no significa lo mismo, a causa de accesibilidad, recursos que

les ayuden a que esta accesibilidad sea posible, como lo es en ocasiones para la discapacidad; según lo entendido como discapacidad, las fallas de adecuación del entorno a la persona muestran aun dificultades al acceder a los medios de comunicación, por lo que el objetivo del artículo es asociar la interacción con la inaccesibilidad, también denominada “infoexclusión, brecha digital o analógica” en función de lo que la cause.

Al hablar de acceso, se refiere a que la información que exista o interese, se encuentre fácil para que llegue a las personas, algo que no siempre sucede a causa del diseño en que se elabora esta información, el medio de transmisión o la capacidad del usuario; no obstante, con los avances llegar a todos es posible, pero debe hacerse desde el esfuerzo de varios actores de la sociedad, como diseñadores, organizaciones, asociaciones y claro la administración disminuyendo causas que imposibilitan la accesibilidad.

Lo anterior, sirve a comprender que la tecnología puede direccionarse en sentidos opuestos en donde los medios se vuelven o una herramienta indispensable, o una barrera de interacción; como parte del análisis del funcionamiento de herramientas y como están siendo usadas, se hace seguimiento a la accesibilidad de los contenidos por medio del uso de diferentes evaluadores, como el Test de accesibilidad web (TAW), el webAtc, el Servicio W3C entre otros.

Aparte de las características propias de las discapacidades, por ejemplo, en personas con discapacidad auditiva, si la persona siendo niño, no fue atendido en la comprensión del lenguaje de señas, su comunicación, presentara mayores barreras; en el caso de niños el aprendizaje, debería incluir el manejo de imágenes comprensibles. Por otro lado, para las personas con discapacidad visual se deben proveer, elementos de manejo del tacto, pero no son de fácil acceso, ya que se requiere de convertirlos al braille lo que acarrea tiempo y costos.

Para el caso de las personas con discapacidades de tipo cognitivo o psicosocial, dependiendo del grado que se presente en la persona, la información puede ser comprendida en un porcentaje para cada quien; para la mejora del acceso se plantea que se deben hacer adelantos en la calidad del aprendizaje, sobre todo del manejo del internet a las personas desde la niñez, favoreciendo la autonomía, bajo el uso de software y proyectos que ya existen desde diferentes empresas de comunicaciones.

Es importante fomentar la investigación en desarrollo y uso de TIC sobre las posibilidades para la población con discapacidad, así como valerse de conocimientos en robótica, domótica o teleasistencia así como mantener las herramientas constantes de evaluación, fomentar congresos que traten sobre temas de actualidad de tecnología, avances educativos, apoyo junto con ayudas técnicas, garantía en la participación de todas las personas a los modelos que se desarrollan.

Aunque no son pocos los obstáculos que se dan para la población con discapacidad, con el manejo adecuado de las tecnologías de la información y sus avances, estos pueden ir progresivamente disminuyendo, no obstante, es necesario el proceso de concienciación de la sociedad, empresarios de las tecnologías y la administración; es trascendental promover la investigación, pero determinando que se encuentre influenciada por los procesos de inclusión en la sociedad, así como la investigación en la innovación de herramientas e infraestructura que garantice el acceso de todos, sin excluir los grupos desfavorecidos.

Pineda (2009) en su artículo, “Desafíos actuales de la sociedad del conocimiento para la inclusión digital en América latina”, ubica por objetivo: el abordar desafíos que plantea la sociedad del conocimiento, seccionando en una primera parte, que habla de la incidencia de tecnologías de la información en la construcción del conocimiento, llamado “conocimiento situado” o “conocimiento útil”, instando al recobrar el carácter humano y social de la ciencia, así

como la tecnología, teniendo en cuenta la ética; en segundo lugar, la innovación social como condición para la inclusión en esta sociedad del conocimiento, que logre participación de comunidades en la producción del saber, contenidos para las TIC, de forma que se reduzcan las brechas entre “sectores, grupos e individuos”.

Esta llamada sociedad del conocimiento ha tomado cada vez mayor importancia, dado que trajo consigo un afluente de datos accesibles a más población dadas las TIC, las cuales a su vez se dieron gracias a los avances tecnológicos y científicos; ya que la información potencia el ingenio humano se logra con mayor frecuencia la solución a problemas. Sin embargo, para generar desarrollo como soluciones debe direccionarse hacia aspectos de cooperación y solidaridad, es decir involucrar la ética que no permita que se convierta en una sociedad con acumulación de datos o productos.

Así estos conocimientos deben convertirse en una base para apoyar a la vida en comunidad, no solo siendo guía de acción, sino también mejorar procesos de interacción humana, siendo entonces un asiento para la validez científica, como para la reciprocidad de la vida de la gente influenciando su pensar, sentir, hacer. Vale decir, las personas más frecuentemente, podrán iniciar proyectos, organizarse, por medio del uso de la información en constante movimiento, lo que debe conducir a apoyar aspectos de inteligencia, logrando desarrollo de habilidades para la creación del bienestar de la sociedad. Por lo tanto, la autora insta a la revisión permanente de información como conocimiento para transformar el futuro, pues la información está construyendo nuevas formas de ver la vida y las situaciones.

Procesos de interacción han venido cambiando al igual que la adquisición de aptitud y talentos, influenciando innovaciones, transmisión de desarrollo científico. Se amplía la percepción de estamentos de aplicación en un sinfín de posibilidades. No obstante, el eje central

deben ser las personas y no las tecnologías, de esta forma conseguir desarrollo económico y social; es necesario que todas las personas puedan vincularse a esa “inteligencia interconectada”, implicando inclusión de la sociedad en general.

El desarrollo e innovación no tienen sentido, si no se hace efectiva una inclusión social que garantice actores a los cuales lleguen estos desarrollos, sirviendo de apoyos o mejoras comenzando por el alfabetismo en el uso y conexión con estas tecnologías que evolucionan con rapidez, así debe buscarse cercanía con estas; adicionalmente combinar conocimiento científico, el saber popular, la realidad como las acciones colectivas.

El intercambio de saberes, interviene en las relaciones entre actores, involucra sectores, incrementa procesos críticos, educativos, metodologías y acción social; la inclusión de diversos tipos de conocimiento trae consigo perspectivas en la comprensión de problemáticas que, pueden no haber sido solucionados aún, no por carecer de tecnología o ciencia, sino tristemente a causa de falta de conciencia humana; dados estos factores, se genera dentro de la sociedad de la información, el reto de disminuir la brecha digital, desde la ética, la igualdad social, las oportunidades, creando políticas de participación que tengan en cuenta la visión de la sociedad, no solo diseñadas desde la visión gubernamental.

En la realidad latinoamericana, la apropiación de tecnología requiere de la adaptación de las personas a esta, así como de la tecnología a las personas, no solo en el sentido comercial, o por el hecho de que se convirtió en la nueva modalidad de comunicación sino porque ayuda a fomentar la participación; para que se dé democracia, se debe permitir la inclusión de los sectores menos favorecidos en el desarrollo de soluciones para el lugar y tiempo preciso, es decir, en el ahora de la comunidad en cuestión, implicando la participación de dicha comunidad en la producción de contenidos del proceso mismo de comunicación.

Tomando mayor importancia la conexión con jóvenes, mujeres, indígenas y todas las minorías en la generación de información como creación de contenido; que además logre una sociedad del conocimiento más equitativa que consiga superar las problemáticas aprovechando avances tecnológicos y científicos generando una mejor organización social que requiere de las acciones de todos los sectores y actores.

Mogollón (2008), a través de su investigación: “Comunicación y discapacidad; estudio de la comunicación en programas de discapacidad – Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, como caso de estudio específico”, Bogotá D.C. En su objetivo: hacer un estudio de como se ha venido trabajando y comprendiendo la comunicación en programas, proyectos de discapacidad, principalmente en la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, con el fin de mejorar la comprensión del tema en Bogotá como el aporte de la comunicación en proyectos que benefician a la población discapacitada y a los ciudadanos en general.

El ejercicio para que la promoción de la salud apunte a mejorar la calidad de vida por medio del uso de mensajes e integrando un contexto adecuado que genere impacto, debe trascender la difusión desde permanecer a cargo de periodistas o de comunicadores, hacia involucrar actores como el gobierno, la empresa privada y la sociedad. Ahora bien, para que la comunicación se dé en forma exitosa, debe analizarse qué tipo de comunicación se envía; la comunicación lineal, es cuando en el receptor se crea una reproducción mental igual a la que se ha enviado sin retorno de información, la comunicación estratégica trabaja en buscar influir el receptor, o la comunicación a modo de dialogo, que se enfoca en la interacción y participación generando procesos de cogestión.

Al contrario de los tipos anteriores la comunicación de forma masiva solo sirve para la divulgación, al igual que la lineal, no asegura la resolución de conflictos, por lo tanto, es

necesario incluir la participación de la realidad de aquellos quienes viven los sucesos, así como de los que no, en la búsqueda de visiones distintas; por otro lado, desde la comunicación organizacional se busca atender al desarrollo de objetivos, se da a nivel interno, se basa en la coordinación entre las diferentes dependencias para resolución de problemas para luego difundir en un sentido bidireccional en el que la información enviada pueda tener respuesta de la población o público al que ha sido dirigida.

Los servicios de salud se darían de forma insuficiente si no se apoyaran en los servicios de comunicación, pues se sirve así a la información y formación de individuos, dado que puede influenciar cambios en las personas, por ejemplo, se usan en campañas contra el tabaquismo o la drogadicción intentando generar modificaciones en las conductas.

La promoción de estas campañas debe darse de manera conjunta, no debe dejarse la tarea solo a los promotores de salud, pues compete al estado, a empresas como a la sociedad, por lo tanto se genera la política pública de comunicación que aporte a “nuevos significados de la discapacidad”, así planteando por el Ministerio de Comunicaciones, en el que también se dicta que, la comunicación es parte de la construcción de identidad, cultura y reconocimiento del respeto hacia las diferencias; puesto que colabora con fortalecer lazos con personas, así como con el entorno.

Los resultados que la autora expone son que la Secretaría Distrital de Salud no posee estrategias de comunicación hacia la población con discapacidad y sus familias, que permitan permanecer en contacto con proyectos, planes, normas jurídicas, que obren a favor de los mismos; así es clave la creación de dichas estrategias para la disminución de factores como rechazo y discriminación usando, campañas de publicidad o programas de formación de

comunidad en general sobre el tema; además la política pública lo que desea, es ir más allá de las que se consideran diferencias, bajo oportunidades iguales para todas las personas.

Dentro de las entrevistas en la Secretaría, mediante la investigación, se muestra que en Bogotá no existe un sistema de información acerca de datos referentes a la discapacidad que ayude en la toma de decisiones o la gestión de estrategias con fines al mejoramiento de la vida de la población con discapacidad. Para informarse, la página web de la Secretaría distrital de Salud contiene una variedad muy densa de información en todo lo correspondiente a temas de salud, esto hace que la información de discapacidad se extravíe entre tantos datos, por lo que no se encontrará de forma ni fácil, ni rápida.

Dado que las problemáticas de las personas con discapacidad, se deben abarcar desde la creación de estrategias de comunicación garantizando, información, comunicación, educación de una manera adecuada, puesto que no se solucionan solo estableciendo las leyes; la autora hace la propuesta de una estrategia de comunicación, la cual consta de una página web que se corresponda únicamente con los temas de discapacidad, apoyando así a la comunicación para la población con discapacidad como la población en general; presenta un plan estratégico básico que maneja tres líneas de intervención, información, educación por medio del diálogo y movilización social, direccionados en temas de salud, fortalecimiento de la población con discapacidad basado en diálogos.

Sánchez (2003) en el artículo, “Los medios de comunicación ante la discapacidad”, publicada por la revista acciones e investigaciones sociales (pp. 183 – 214) de Zaragoza, usado en la ponencia “Las personas en la sociedad del nuevo milenio” basado en la “guía práctica para entidades, como mejorar la comunicación social para discapacidad”, del mismo autor; tiene por objeto el resaltar algunos aspectos que se constituyen como barreras de la comunicación; de

hecho, aclarando que estos obstáculos pueden ser bien físicos o sensoriales impidiendo el uso de los bienes y servicios.

De las barreras de comunicación: para evitar esas barreras físicas y sensoriales que afectan a la población con discapacidad, se han creado normativas, entre los avances que se pueden notar, están los subtítulos en cine y televisión, audio-descripciones para películas a través de radio, generación de variedad en canales de televisión que amplían los contenidos como la información, programas de radio relativos a la discapacidad; sin embargo estos instrumentos quedan para las organizaciones sociales referentes al tema no siempre se promueven en instituciones públicas.

Comenta, que hubo una época en que se prohibían los lenguajes de señas con el objetivo de obligar a las personas a usar la voz y verificar si la tenían o no, esto obliga a las personas usar las señas a escondidas, por lo que el lenguaje no se unifica, sino que casi en cada región se diera de diferente forma. Para el caso de las personas ciegas desde 1580 se usaban tablillas con hundimientos para reconocer las letras, para 1919 un oficial francés que quedó ciego, ingenió un sistema de puntos para poder comunicarse como táctica en el capo de batalla, este método fue conocido por Charles Barbier apareciendo la Sonografía, el cual más adelante en la escuela para ciegos de París, conocido por Louis Braille, quien sobre el mismo principio desarrolla su sistema y le da su nombre.

Para discapacidades intelectuales o cognitivas, la comunicación es diferente dados los problemas de expresión y comprensión, para otros tipos de discapacidad, cada día existen más mecanismos adaptados que permiten la mejora de la comunicación interpersonal, como computadoras que cuentan con algunos programas de reconocimiento de voz, emulados virtual, apoyos de brazos, puntero luminoso sobre la cabeza, ratón de cabeza, teléfonos con números

grandes, (hoy día sistemas aumentativos), creados en principio para determinadas discapacidades, pero que luego se integraron a otras.

Los procesos de integración social se usan tanto para rehabilitación, como para la imagen pública y la eficacia del discurso, pero las creencias o estereotipos pueden generar discriminación siendo barrera para esta integración; las herramientas deben utilizarse en pro de la construcción de una imagen positiva y no en una visión dramática; estos mensajes pueden ser utilizados con trasfondos que no son necesariamente la verdadera visión hacia la discapacidad, sino se encuentran ligados al manejo de otras temáticas.

El autor dicta una lista de enunciados, como una especie de decálogo que ayuda a integrar la discapacidad al colectivo humano, dentro de los que están: mostrar el lado positivo de la discapacidad, atender a las soluciones, ver todas las facetas, informar de modo normalizado, dar información comprensible y accesibilidad a la información. Los medios de comunicación hacen una conexión entre ideas y personas, apoyan formas de conocer, así como de valorar la sociedad, informan, muestran o eliminan valores e influyen en el comportamiento; gran parte de la población con discapacidad pasa largos tiempos cerca de estos medios, lo que les convierte en una clase de guardería, indicando que se debe dar un manejo acertado a la información que se difunde.

La integración que se hace de las personas con discapacidad en los medios como el cine, puede someterse a veces a romanticismo o victimismo y aunque en algunos casos se asemeja a vivencias, sería mejor dar un enfoque más amplio que no ubique el concepto en la lástima, sino que demuestre habilidades o estilos polifacéticos. Son tan indispensables, el tipo de comunicación como las estrategias para que esta se lleve a cabo, supone estrechar vínculos que cumpla la función de lograr actividades exitosas, soluciones y lo importante, comunicar.

## **Marco de Referencia**

### **Marco Teórico**

Dentro de las diferentes teorías que corresponden o tratan elementos de la discapacidad, aquellos que hacen una relación con los medios de comunicación parecen pocos; son varios los modelos de discapacidad que se presentan dentro de la evolución que se ha dado bajo la perspectiva cultural e influencia social, sin embargo, estos al igual que muchas que teorías no se han estudiado de forma directa en la influencia que puedan tener sobre los medios de comunicación o viceversa, aun así, si se vinculan entre estas, pese a que modelos y teorías sean específicos, se puede inferir en la influencia que alrededor del mundo se tiene sobre la comunicación al mismo tiempo que esta sobre la acción del gobierno, como parte del desarrollo de objetivos de las políticas públicas en este caso de discapacidad.

#### ***Teoría de la Tragedia Personal:***

Durante las décadas entre los 70 a 90's, incluso años antes se había establecido el predominio de la solución que ofrece la medicina sobre varios factores como, las diferentes enfermedades del cuerpo humano, ya que logra disminuir dolores y mejorar los síntomas que se asocian a las afecciones, el permitir alcanzar cada vez más que se avalen tratamientos para la cura o paliación de enfermedad, se puede incluir acá las transformaciones o soportes físicos optimizados en la mejora de condiciones para el afectado.

La discapacidad vista desde la tragedia, se encuentra ligada a los aspectos filosóficos de Nietzsche, quien explora el sufrimiento como parte de la realidad que debe ser aceptado para un mejor vivir, dado que el modelo médico busca su adaptación, se incluye allí la discapacidad, puesto que se envuelve en la concepción de la enfermedad grave o el accidente; sin embargo,

Michael Oliver en su obra “La política de la discapacidad”, arguye que esta no debe ser simplificada a un concepto médico o de tragedia, sino que se dimensiona hacia los campos social y político, proponiendo una idea de cambio en las estructuras sociales y económicas que como se dirigen, perpetúan la opresión de personas con discapacidad; mencionando que si no se pone real atención a cumplir con una buena difusión sobre la temática de discapacidad, esta seguirá siendo un tema invisible no comprendido, sin interés para las personas del municipio, es acá donde la Alcaldía debe entrar a actuar.

Esta visión se ha basado también, en esa perspectiva más del modelo individualista que observa la discapacidad como un defecto a nivel del cuerpo, o algo incluso a causa de una especie de “fallo moral, en ambos casos son personas inferiores requieren de ser tratadas para curarlas o corregirlas, para moverlas hacia la “normalidad” en la forma en que más se pueda acercar” (Majón, 2022); por lo que se hace completamente necesaria la medicación o el castigo. De hecho, la existencia misma de estas personas apoya la teoría del Darwinismo, en lo referido a que “las personas con imperfecciones físicas o intelectuales constituyen una amenaza para la sociedad” (Arrufat, 2009), en el entendido de la evolución del más apto.

En el desarrollo de la cultura, sobre todo para occidente, bajo los preceptos de lo que se entiende por perfección, se crearon prototipos o metas a alcanzar, estos se han dimensionado de forma tal que aquello que no encaja, no tiene valor. Recién ahora se está comenzando a dar mayor relevancia a aspectos que no requieren de tal perfección; puede ser que el discurso ha cambiado o la “perfección” está siendo vista desde otros ángulos; parte de estos estándares fueron base de esta teoría, pues describía que, “los accidentes o las causas de la discapacidad son hechos trágicos que le suceden a algunas personas, lo que les dificulta su participación en la sociedad, por esto deben adaptarse al entorno” (Rodríguez, 2012).

Drake (1998) como se citó en Arrufat (2009), sostiene que la concepción de discapacidad se encuentra totalmente informada desde la perspectiva de la medicina, desde allí esta población está conformada por personas que, como consecuencias de sus insuficiencias fisiológicas y cognitivas, deben ser rehabilitados. Incluso desde esta óptica se presenta explicación a las conductas criminales, la debilidad de carácter, por ende, la explicación de la pobreza y desempleo (Oliver, 1998), es decir, sustentarían conceptos que explican comportamientos inusuales de personas en varias situaciones.

La visión desde la tragedia, hace que las personas sean percibidas como víctimas, esta perspectiva hace que la población, como la del municipio de Tunja, interprete que los casos de discapacidad son obligación del médico, del gobierno o de los familiares, desentendiéndose de la ayuda que pueden prestar con tan solo involucrarse en la acción gubernamental desde el proceso de comunicación, razón por la cual solo unos pocos se interesan en informarse sobre los temas de discapacidad o la política existente.

De la misma forma las políticas sociales buscaran compensar a estas personas, si la percepción se inclina a que la “discapacidad es una opresión social, las políticas se direccionarían el sentido de la reparación de la injusticia social” explica Oliver (1990) como se citó en Arrufat (2009); así el enfoque que se dará para solucionar las problemáticas que existan, se mediará de acuerdo al reconocimiento del cómo se cree, es la situación.

Por lo que, las acciones de la política pública de discapacidad hacia las soluciones, a partir de un mejor enfoque de las tecnologías de la comunicación para atender el derecho del acceso a la información al público en general, tendrá un gran efecto dependiendo del manejo que se le dé, desde la perspectiva tanto del problema, como de la solución; el uso de medios en la difusión, potenciará mensajes que apoyen la evolución y desarrollo, o victimizarán a la población

condicionando las percepciones sociales, así como sus actuaciones las cuales muchas veces se convierten en una barrera para la discapacidad, por más programas que existan en beneficio de esta. Por otro lado, a partir de la lucha por una percepción diferente, gracias a autores influenciados por esta teoría, se puede decir nació otra, denominada:

### ***Teoría de la Opresión social***

A partir de los intentos por encontrar nuevas perspectivas acerca de la concepción de la discapacidad, un grupo de académicos en Gran Bretaña, algunos con discapacidades, logran ofrecer un discurso social de la discapacidad no debido a las insuficiencias de la persona, sino direccionado al diseño de la sociedad, ajustada para población que no posee ninguna discapacidad, entre estos, Oliver, Abberley, Finkestein, De Jong, entre otros; implicando que la discapacidad no está meramente asociada a la enfermedad, a limitaciones del cuerpo, sino que dentro del entorno físico y social existen barreras que limitan e impiden una interacción idónea, sin embargo, Arrufat (2009), habla sobre cómo puede convertirse el pensamiento de Oliver en un “dilema de extremo, ya que plantea que la insuficiencia debe celebrarse y no curarse o mejorarse”. Así pues, el indicar “que no debe hacerse acción para la mejora puede generar igualmente una opresión” (Abberley, 1998).

Es de mencionar que, dentro de estas dos teorías relacionadas, la posición de Oliver, (1990) como se citó en Arrufat (2009), especifica como la sociedad de acuerdo a su evolución en tanto conceptos basados en la competencia y la responsabilidad de las personas, se desarrolla sin tener en cuenta la discapacidad. Sin duda alguna lo que prima en muchas sociedades, más a partir de la influencia de la globalización, es mantener un estilo de vida acumulativo capitalista, basado en producción o intereses comerciales, no tanto sobre la mejora de condiciones para personas con

discapacidad. Algo de lo que no se escapa la población de Tunja ya que las medidas que se han logrado para la población con discapacidad, se enfocan más en las rampas en algunos edificios y algunos semáforos con indicaciones de sonido, distorsionado que no se comprende bien, tratando de imitar cosas de otras ciudades o países, mal adaptadas, pero como no es de interés común nadie objeta sobre estas situaciones ya que claramente no conocen sobre la política pública o sus acciones.

Sin embargo, este proceso de globalización, ha abierto camino al ingreso de facilidades como las TIC, con estas a un reconocimiento de características y necesidades de las población con discapacidad, a parte de los siempre recomendados tratamientos médicos; influenciando así las políticas que los gobiernos deben propender para la garantía de derechos de esta población rescatando que las mismas TIC servirán de apoyo en los avances de estos procesos que han conllevado luchas por la inclusión, desde varios lugares del mundo, para luego ser aplicados en cada país, pero bajo la necesidad de cada uno.

### ***Teoría Social de la Discapacidad***

Para la época en que, en el Reino Unido se generaban estas dinámicas de exigencia de derechos para todas las personas, así como de cambios de perspectivas hacia las personas con discapacidad, por medio de algunos de los autores ya mencionados dentro de estos Michael Oliver; en Estados Unidos también se presentaban movimientos en la demanda de derechos como transporte o igualdad de condiciones. Lo que impulsa a muchos países en el empleo de acción por garantía de derechos para la discapacidad, “que logró que la visión se inclinara un poco más a las barreras económicas sociales y culturales, apartando la atención de la política ortodoxa”

(McNulty, 2016); al hacerse a la comprensión de la relación entre impedimento y discapacidad, nace la teoría social de la discapacidad.

McNulty, (2016), se entrena en un camino histórico basado en los hechos de la época para describir, valiéndose de la teoría social de la discapacidad de Oliver y Barnes, como la discapacidad termina por convertirse en un problema social para la época de la industrialización; narra que antes de esta aunque las personas con discapacidad no cumplían con los mismos oficios, podían obtener algo de ganancias o ser útiles en ciertas tareas; luego de la generación de industrias y aumento del individualismo, el pertenecer a fabricas para subsistir hizo que las personas con discapacidad perdieran oportunidades, consideradas no deseables para trabajar.

Son muchas las cuestiones que hacen que se deba repensar la discapacidad, pero también son muchas las razones que hacen que no cambie la situación, cuando a causa de los modelos socioeconómicos establecidos, las personas con discapacidad dependen de ayudas y servicios que proveen los gobiernos; pues aún hoy día hay “sociedades que invierten millones en investigación genética que erradique la discapacidad, en vez de celebrar la diversidad, la diferencia y la debilidad humana” (Oliver y Barnes, como se citó en McNulty, 2016).

Cuando Oliver y Barnes presentan sus primeros escritos sobre el tema, hacen también unas diferenciaciones de los conceptos abriendo a entender desde otra perspectiva que por ejemplo, la discapacidad debe verse de forma holística, que la deficiencia y la discapacidad no son lo mismo o la devaluación de personas con discapacidad dentro de los medios de comunicación, aludiendo a estos errores que se cause rechazo social, estos párrafos se presentaron bajo el nombre de “Modelo social de la discapacidad” (Victoria, 2013).

Por este mismo tomaba fuerza la demanda por el respeto de otros derechos sociales, minorías que reclamaban se hiciera efectivo el respeto por los derechos humanos, proclamados

tiempo atrás, muchas personas a causa de consideraciones marcadas como diferencias entre hombres y mujeres, adultos y niños, colores de la piel o que él adulto mayor no contribuyente; han sufrido la opresión de una sociedad que no da la oportunidad de desenvolverse para vivir una vida en la que pueden aportar; esta última afirmación, tratando el tema de municipio de Tunja, repercute en que muchas personas no consideren que las personas con discapacidad puedan ser útiles a la sociedad desde ningún ámbito, por lo mismo no se interesen en beneficios o programas para ellos, a menos que de alguna forma deban tener contacto con la población, como es el caso de algunos docentes o personas que tienen amigos con algún tipo de discapacidad.

Bajo el modelo social, se entretajan cambios en la sociedad con respecto a percepciones, estructuras y conductas de la sociedad hacia la población con discapacidad, así se habla de la “rehabilitación de la sociedad, que debe diseñarse para hacer frente a todas las personas, integrando la diversidad” (Pérez, 2010), la aplicación de este modelo para el caso en particular apoyaría sobre una visión más integrada de las personas con discapacidad en la sociedad Tunjana, apoyándose a través del uso de los medios de comunicación, dándole la importancia que realmente tiene el trato y beneficios hacia estas personas, pues comprendiendo sobre la clase de programas que existen, los ciudadanos entenderán más sobre las necesidades, sobre los aportes que la población puede producir, haciendo más fácil reconocer e integrar elementos de apoyo, si por algún motivo tuvieran un contacto más cercano con la discapacidad.

Este modelo, según lo descrito por Victoria (2013), caracteriza la discapacidad desde: El cuerpo, se debe enfocar en mejorar las capacidades, buscar como potenciarlas. El entorno Inmediato; la familia, influyendo en el apoyo para mejorar habilidades o entorpecer su desarrollo; El medio: el cual puede ser usado bien como fomento para la igualdad y la eliminación de

obstáculos, o bien como generador de riesgos; resaltando que los riesgos no se dan necesariamente, solo para las personas que ya tienen una discapacidad.

Por lo tanto las políticas deben mantener como parte de la gestión administrativa y legal acciones encaminadas para disminuir índices de accidentes en varios campos, por mencionar alguno, el laboral, que pueden desembocar en personas que obtienen una situación de discapacidad si no se usan las medidas adecuadas de prevención; otro ejemplo son el trabajar sobre los avances o facilidades como parte de las políticas públicas enfocadas para las personas que llegan a la vejez y claramente requerirán de apoyos ya que de alguna forma presentan síntomas iguales a los de las discapacidades.

Cabe señalar como el uso de los medios de comunicación enlazado a esta teoría, pueden convertirse, bien en respaldo a una visualización positiva de la discapacidad hacia la sociedad, a la actuación con cierta sensatez y sensibilidad desde el gobierno, que mejore en las condiciones de vida, así como los aportes que puede ofrecer la población con discapacidad o, al contrario, pueden tornarse en ser otro bloqueo que, que trunca la participación, creando aún más barreras para la garantía de la igualdad.

### ***Teoría General de los sistemas***

El concepto sociedad puede ser visto como un sistema que se subdivide en grupos, aunque hoy día se ha marcado mayormente la individualidad, como humanos se necesita de la sociedad para generar un progreso común, lo que implica conexión, existen varias maneras en que el mundo entero está conectado; Por ejemplo, las decisiones de un país pueden afectar la respuesta de otros, o se encuentran factores de dependencia económica entre estos. Pero, sobre todo, como condición humana, se comparten intereses, deseos, sueños y problemáticas similares, que obligan

a buscar formas de relacionarse debido a escenarios comunes en la búsqueda de condiciones favorables para todos.

Esta teoría general de sistemas, presentada por Ludwing Von Bertalanffy en 1951, aunque, más desde el punto de vista de la biología y la física en la que se observa como existen elementos que hacen parte de un sistema complejo que abarca un todo, pero que evolucionan e interaccionan entre sí constantemente, termina por extenderse hacia varios ámbitos dada su utilidad, como a grupos sociales u organizaciones en tanto la estructura administrativa de los estados; según los principios que la validan requirió de algunos ajustes, pero al final sirvió para explicar los sistemas de la realidad conformada:

1. La existencia de isomorfos que gobiernan la conducta, es decir que en diferentes niveles y organizaciones habrá similitudes.
2. Aunque, la física no trata sistemas vivientes, no cabían las leyes entrópicas que indican disipación, degradación y evolución en los seres vivos;
3. Abrió a convertirse en un concepto unitario que relacionara la isomorfía de campos diferentes, expandiendo la visión de la realidad desde la física.
4. Encontró el punto de unión entre la ciencia y la filosofía que los investigadores filosóficos llevan a fundamentos positivistas logísticos (Tamayo, 1999).

Por lo anterior la teoría, logra aplicarse ampliamente en el campo administrativo, sustentando la solución de problemáticas con la implicación de elementos referentes al problema y al raciocinio, logrando generar predicciones que incluso pueden ser simuladas. Gracias a su soporte en la lógica, la objetividad, esta, tiene gran aplicación en el mundo de la tecnología hallando alternativas de solución, en la comparación cuando se establecen las relaciones entre las partes (Tamayo, 1999); es de mencionar que las condiciones dentro del campo social pueden

variar con el tiempo, el comportamiento humano está sujeto a cambios y así, las variables deben estarse actualizando constantemente.

En el municipio de Tunja, se estanca el proceso de integración de datos demográficos dentro del registro de localización y caracterización de personas con discapacidad desde el año 2020, lo que puede representar un grave obstáculo a la hora de enfocar los programas que suponen el desarrollo de la política pública de discapacidad; si bien se puede predecir, como lo dice la teoría, una aproximación de datos de edades, sexo o discapacidades, el sistema debe permanecer en actualización, pues pueden darse cambios en las características de este “sistema” que no se tengan en cuenta, esto además afecta el evaluar si los programas tienen un impacto en la población, si ni siquiera se conoce a ciencia cierta la cantidad de personas que pertenecen a la población y el porcentaje de estas dentro de los programas.

La teoría de general de sistemas TGS, ha pasado por la aplicación de varios ámbitos, el estudio de su utilidad, se encuentra influenciada por el aporte a partir del análisis, que en 1972 realizaron los Chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela, en el que definen como un sistema es capaz de reproducirse y mantenerse, bajo la cualidad de encontrarse vivo, incluso condicionando la existencia a la misma producción, lo que denominan, autopoiesis. Desde acá se puede hacer un salto hacia los aportes de Niklas Luhmann; quien hace una reflexión de la teoría, desde una visión más moderna en el entendido de los muchos componentes que intervienen en el mundo moderno (Monroy, 2021).

Desde la perspectiva de discapacidad como una “construcción social”, se implica que la persona tiene la capacidad de construir y deconstruir las concepciones con las que se elabora su mundo, así mismo, la sociedad elabora su concepto acerca de la discapacidad, como cuando se dice que es un “problema social” (Shakespeare y Watson, 1997). De esta forma, coexisten las

percepciones tanto positivas como negativas alusivas al tema, desde adentro como afuera del mismo.

Para Luhmann, quien años después formula la teoría general enfocada y aplicada a los sistemas sociales, la discapacidad debe ser abordada en términos de observación, no como construcción social; explica que los sistemas son observantes entre sí; un sistema se distingue de otros, al hacer tal distinción, encuentra el límite con su entorno, de esta forma ve el mundo como una construcción que sostiene distinciones, por lo que no se puede llegar a un fundamento común o pensamiento conclusivo. “Abrir a ver la discapacidad como observación es entender individuos en su forma compleja” (Monroy, 2021).

En este caso, no tendría por qué haber disputas de cuál es el enfoque más certero, médico o social, por ejemplo, sino que ambos son sistemas de observación e interacción con el sistema discapacidad, así como el gobierno y sus políticas serán un sistema aplicable a los anteriores; lleva a ir más allá de los conceptos, exclusión e inclusión, así como a enlazarlos por medio de comunicación que les permita la interacción constante. El sistema entonces, se observa e identifica o reconoce, lo reproduce, así se autogenera, como lo denominaron los investigadores Maturana y Varela, hace autopoiesis.

Para Luhmann, en ese desembocar la teoría de sistemas hacia los sistemas sociales (1984), el proceso de autopoiesis se aplica al sistema social, de hecho, se sustenta en la comunicación, por lo que opina que la evolución social corresponde a la comunicación sobre las comunicaciones; requiere de comunicarse para construirse, observar sus distinciones para manipularlas y no a la mera intención de los sujetos (Luhmann, como se citó en Monroy, 2021).

Si la comunicación entre sistemas, como mencionan los autores es la base para que estos funcionen, se autogeneren, se mantengan, dada la interconexión entre todos los sistemas como lo

plantea la teoría, para el caso de la discapacidad, la difusión de la información soportara, replicará y se mantendrá el sistema; el proceso de comunicación sirve a la observación, auto-observación como conocimiento de las perspectivas de discapacidad, sustentando la relevancia de la comprensión de características que conforman este sistema y su exteriorización por medio de la difusión que en esta investigación se estudia, basada en acciones de respeto e integración a la acción estatal, así como al sistema sociedad, en lo que se estaría manipulando el sistema para mejorar la vida de los que pertenecen a este; se debe aprovechar el uso de comunicación para mantener vivo el sistema discapacidad que permeará en los demás sistemas, social, político, cultural, integrando la dependencia entre las operaciones de estos.

### ***Teoría de la Complejidad***

Nace a mediados del siglo XX, bajo los postulados de Edgar Morin, en la que considera que los fenómenos sociales en otras teorías, se encuentran un tanto limitados en mostrar la totalidad de la realidad, puesto que enfatizan en un sentido específico, “el actor o el sistema, el cambio o la permanencia, la unidad o la diversidad” (Urteaga, 2010); notando que las teorías tienden a la simplificación; como parte de la costumbre del análisis, basado en el método científico separando componentes para estudiar algo, sin que la complejidad se oponga al método, más bien insta a la inclusión de elementos que pueden ser determinantes dentro del funcionamiento de procesos y del sistema.

El análisis debe darse desde una perspectiva holística, en la que involucrar más aspectos que integran un sistema, considerando que la unión de las partes analizadas, no corresponde a la suma de estas, sino que emergen relaciones internas provocando condiciones nuevas a través de la comunicación como lo menciona Luhmann, que a su vez generan un nexo con los entornos; lo

que para la complejidad representa a diferencia de Luhmann (teoría de sistemas sociales) un sistema abierto, que se envuelve con todo (muchos elementos en la realidad).

Para la complejidad, la integración de los muchos elementos en constante interacción, aunque en un principio no soluciona problemáticas, si pretende comprender los antecedentes, las partes, la interacción, la construcción, los problemas, las visiones, potenciales soluciones, basados desde su momento y forma justamente inmediata. Los desarrollos tecnológicos y científicos, para la solución de problemas tienden a la reducción, para comprender de forma más simple como funcionan “las leyes y el orden que rigen la sociedad” (Urteaga, 2010); así la simplificación soluciona el entendimiento en las divisiones, pero es inútil a la hora del pensar la realidad del todo, menos de un todo, con algo más.

Abre a entender que las cosas pueden funcionar de diferentes formas dentro de cada sistema al que pertenecen, se cumple con las leyes en general, pero cambian dependiendo de variables que las determinan. Por lo que se concluye que:

a) No existe una verdad única, absoluta y totalizadora, b) Existen múltiples niveles de realidad en un solo contexto de múltiples dimensiones, c) Será necesario repensar la relación entre el sujeto-objeto, pero también las condiciones en las que se ha enseñado, transmitido y compartido el conocimiento en general y el desarrollo científico a la humanidad (Rivera, 2024).

Encaminado a la administración pública, la teoría habla del proceso decisivo, el cual se debe a estrategias en la planeación, organización, liderazgo, dirección y control (Amaru, 2009 como se citó en Rivera, 2024), con el fin de lograr eficiencia, procesos que cumplan con ofrecer servicios que respondan a las demandas de la población en la garantía de los derechos, lo que se enmarca como enfoque sistémico, aporte de Bertalanffy, aunado a esto, los estándares que se

usan hoy día de calidad, aporte de Deming, en tanto el control y la eliminación de errores. Aun así, los fallos que se dan, pueden estar dentro del camino que se sigue a hacia la decisión, puesto que este funciona mayormente de forma lineal, es decir basado en causa, efecto y consecuencia.

Talvez, quedándose corto en incorporar elementos como, el dialogo con los grupos de valor dentro del contexto de subsistemas, circunstancias, eventualidades, estructuras, distribución y la misma complejidad que puede darse en todos estos constituyentes, que, de incluirse, llevaran a la toma de decisiones más integrales.

Dichas decisiones de los gobiernos, que abarcan el manejo de los recursos en la consecución de metas, son en sí mismas el proceso de la administración, que dentro del modelo lineal estándar: insumos, procesos y generación de productos aparta eventualidades o emergencias (Rivera, 2024), así como elementos de sujetos no participantes directos, que generan transformaciones del proceso mismo, antes planeado, ocasionando a veces, que no se cumpla con el propósito deseado.

De esta forma para la creación de políticas públicas, así como para su aplicación, en este caso hablando de la política de discapacidad del municipio, esta teoría insta a la incorporación de diversas disciplinas que ofrezcan una visión desde todas las perspectivas e interrelaciones existentes, por supuesto incluyendo el trasfondo característico de los subsistemas, es decir la participación de las personas con discapacidad buscando que expresen su situación, la percepción de la sociedad, así como la de la entidad y sus funcionarios, evaluando la interdependencia discapacidad – sociedad, obteniendo un proceso más complejo sí, pero más integro.

Pues Morin propone cambiar la mirada lineal de los procesos de la realidad, motivado por los siguientes enunciados:

Un sistema no puede ser analizado de forma fragmentaria pues este se haya constituido por elementos con múltiples sentidos, que en su intimidad pueden ser temporales y limitados, pero sufrir de cambios bruscos;

La dificultad de predicción no se haya en la incapacidad de atender a todas las variables que intervienen en la dinámica, sino a la sensibilidad del sistema a las condiciones iniciales (condiciones iniciales diferentes condujeron a evoluciones diversas), agregando los procesos de la autoorganización (condicionados por la interacción de subsistemas generadores de aparición espontanea de relaciones de orden).

Un sistema evoluciona a veces incluso con el estímulo, a un resultado diferente, por lo que su dinámica necesita abordajes específicos. (Morin, 1994 como se citó en Barberousse, 2008).

La teoría por otra parte, habla de la autoorganización de los sistemas, se puede ejemplificar aquí, como las células se conforman, se mueren, se renuevan manteniendo un organismo en equilibrio, al igual que los sistemas se organizan y desorganizan dentro de la sociedad, se adecuan, se individualizan, se autoorganizan, al mismo tiempo se vinculan, “en la individualidad maneja relaciones con el entorno, aunque se encuentre aislado, se coorganiza; para lo que requiere de información, energía y orden” (Urteaga, 2010). Se deduce que el proceso de información es de trascendencia en el proceso organizativo de un sistema, para la discapacidad estas interacciones con la información, con el entorno influenciarán su conocimiento situacional y la comprensión con el entorno.

La complejidad toca las interacciones y relaciones entre las partes, de estas con la unidad, estudiando los sistemas complejos como un todo interconectado (Morin como se citó en Aguilera, 2024). Ahora bien, dentro de la sociedad globalizada hoy día, la información ha sido de

gran valía, no solo por la forma en que viaja, sino también por su crecimiento, la facilidad de obtenerla, las deducciones, composiciones que se desarrollan con la misma, formando aún más relaciones, dando pie a nuevos elementos científicos y tecnológicos transformadores de la realidad. Lo anterior apoya que se deba trabajar en los procesos de información hacia la población con discapacidad y la sociedad, mejorando la interacción con la tecnología, incrementando el manejo de información, aumentando la asistencia a programas estatales que serán beneficiosos en la medida en que se crean nuevas realidades para esta población en el municipio.

La visión compleja permitió establecer interrelaciones e intercomunicaciones entre disciplinas, logrando diálogo entre personas y entidades especialistas, “basados en un abordaje no lineal de la realidad” (Morin, 1994 como se citó en Barberousse, 2008). Aun así, en tanto la interacción de la comunicación, la ciencia y la tecnología, sigue habiendo una marcada tendencia al uso de procesos, de la forma en que se aprendieron, unidireccionalmente; el cambio es difícil, así como el entendimiento de diferencias que representan a cada persona, más aún, dentro del tema de la discapacidad; pensando en que existen varios tipos, cada uno puede acontecer de forma diferente, incluso siendo la misma discapacidad.

Lo que hace en verdad complejo, encontrar un punto exacto para la mejora de discapacidad, si es lo que se quiere, o para encontrar procesos que permitan vivir una vida en mejores condiciones. Pese a los esfuerzos de la Alcaldía en la aplicación de políticas para la población con discapacidad, no se puede generalizar, sin antes entender que para que sus acciones sean efectivas que lleguen a todos, deben implementarse varios mecanismos, estrategias para la difusión de información; aunque de formas diversos, sin que estos aíslen, sino al contrario

que integren, donde cabe mencionar la capacidad y formas del gobierno para abarcar las problemáticas.

Ese desarrollo de ciencia y tecnología de la información ha permitido llegar a los sujetos de derecho, no obstante, los caminos que se usan, se inclinan por las vías más generales, por su puesto, pensando en el común, pero tal vez se debe revisar a fondo en los casos específicos en los que aún no hay cobertura, hace falta hacer efectivo el alcance de la difusión allí, por lo que la acción de la administración municipal debe implicar sus procesos al sistema general de la sociedad, pero encontrar caminos que impacte todo el subsistema del grupo vulnerable de la discapacidad.

Políticas públicas más integrales atendiendo a especificidades que caracterizan a los sistemas que forman en sistema completo logrará un mayor alcance y valiéndose de la difusión de información como de manejo de datos, se influencia en las personas del municipio, se incrementa la asistencia a programas cumpliendo con la garantía de los derechos, mejorando la aplicación de dichas políticas públicas así como sus resultados, obteniendo un desarrollo en el sistema general identificado como sociedad, induciendo hacia avances en la relación con otros sistemas, como las dependencias que ejecuten también elementos de la política pública, alcanzando un fin común.

Queda abierta la opción de encontrar más soluciones a la pregunta en cuestión de esta investigación, no solo por la dinámica misma del tiempo y evolución, sino por eventualidades que puedan generar alteraciones del sistema en una o varias de sus conformaciones, las políticas, la comunicación, los medios, la población vulnerable, la difusión, los intereses, los avances tecnológicos, la economía, todo lo que de alguna forma toque o se distinga dentro de la interacción con el sistema, discapacidad.

### *Teoría de las Capacidades*

Dadas las estructuras sociales a partir de la expansión del capitalismo junto al desarrollo industrial, los estándares para la medición del progreso y condiciones humanas terminaron por sentarse sobre la base económica, los criterios usados se dieron estimando el crecimiento en tanto los ingresos de las personas. Ya que la persona se ve como parte de sistema productivo de una empresa, “la instrumentalización del hombre, al ser considerado medio para el avance económico, devalúa al hombre a la condición de ser un objeto intercambiable, como un engranaje más en un sistema.” (Echeverri, 2024). Esta concepción se dio sobre la estructura del pensamiento utilitarista descrito por Jeremy Bentham, el cual dicta que las acciones deban generar la mayor felicidad “conciliando el interés personal con el deber y el objetivo social” (Rivera Sotelo, 2011).

De esta forma, el ingreso económico supone mejoría en condiciones de vida; por lo mismo, las políticas públicas se integran dentro del concepto de, generar más. No obstante, pese al aumento de ingresos en una familia, esto no se relaciona directamente con aumentar la felicidad; John Rawls, en su Teoría de la Justicia, menciona que, “la adquisición de bienes primarios aportara beneficios al hombre, entendiendo bienes primarios como lo que el hombre quiera obtener” (Osorio, 2010), riqueza, ingresos, oportunidades; para Amartya Sen, el padre de la teoría de las capacidades, no necesariamente estos bienes otorgan felicidad, si los fines que se alcanza con estos no son al final valiosos para su vida.

Los índices de crecimiento económico muestran el nivel de ingresos, pero se quedan cortos en la determinación de bienestar, felicidad u otros factores “de hecho el análisis de datos no arroja resultados de desigualdad social, o explotación laboral” (Echeverri, 2024). Por lo tanto, las políticas no pueden influir en beneficiar las verdaderas necesidades de la población, si de

hecho no las conocen; el reconocimiento de las necesidades verdaderas induce a que se ofrezcan servicios que las satisfagan, que los gobiernos tomen decisiones con efecto en las personas que lo requieren. que la persona pueda sentir que vale, por lo que hoy día se denomina, grupo de valor.

Durante las transformaciones de la sociedad han ido apareciendo configuraciones distintas, como el enfoque del Desarrollo Humano, involucrando factores de bienestar, “vivir una vida larga y saludable con acceso a recursos que le apoyen en un nivel de vida digno” (Dubois, s.f). Amartya Sen se plantea: ¿qué es lo realmente valioso para la vida de personas? encontrando que podría inclinarse hacia la incorporación de las libertades, pero sobre todo de poder dirigir sus vidas. Para Sen, la libertad se relaciona directamente con la capacidad, o sobre la disposición de la vida del individuo.

La palabra capacidad no es muy atractiva. Suena como algo tecnocrático, y puede sugerir la imagen de estrategias nucleares (...) Quizá habría podido elegir una mejor palabra cuando hace algunos años traté de explorar un enfoque particular del bienestar y la ventaja en términos de la habilidad de una persona para hacer actos valiosos, o alcanzar estados valiosos. La expresión fue escogida para representar las combinaciones alternativas que una persona puede hacer o ser: las diferentes funcionalidades que él o ella pueda lograr (...) (Sen, 1993 como se citó en Echeverri, 2024).

Lo que lleva a examinar el concepto de las funcionalidades, consideradas como estados deseables, así en la adquisición de funcionalidades se lograra acercarse a la libertad o capacidad, “algunas de estas serán simples como partes elementales para la vida de toda persona, alimento, salud, y otras más complejas como la felicidad o la dignidad” (Urquijo, 2014), en efecto algunas se pueden obtener por medio de la adquisición de ingresos, pero al final la sensación de bienestar, no la logra el dinero en sí mismo, por lo que, lo que debe evaluarse es el grado de bienestar.

Pensar en la población con discapacidad del municipio, en que muchos no poseen altos o constantes ingresos económicos, se podría inferir que simplemente no tienen bienestar, es primordial comprender que muchas estas personas en Tunja, si bien, si necesitan de recursos económicos, también requieren de potenciar sus capacidades, pero además, les sigue haciendo falta la capacidad desde la visión de Sen, percibida como libertad de vincularse a beneficios, que sí se generan pero que no se desconocen, que les darán herramientas y verdadero bienestar; desde la Alcaldía como desde la ciudadanía, se debe apoyar en esa libertad usando la información, para que puedan entonces tener la decisión de los beneficios que les brindan avance o felicidad; según Delgado (2017) en Echeverri (2024) “puede ser entendido como un ejercicio reflexivo de responsabilidad sobre el accionar propio y como dicho accionar puede tener incidencia en los demás”, logrando impactar su propia realidad.

Desde la perspectiva que presenta Sen, se infiere, sobre la felicidad y bienestar obtenido por las personas desde las capacidades, que le apoyen en el alcanzar sus objetivos propios, mejorando su vida desde lo que realmente les afecta positivamente, sin embargo, muchas de esas capacidades se encuentran ligadas a las condiciones de provisionamiento del sistema en el que se está, como lo son las determinantes sociales, políticas, económicas, que respaldan o restringen el desarrollo de las mismas, por ende la consecución de metas individuales, sociales, estatales.

Acá se encuentra Sen con los aportes a la teoría, por parte de Martha Nussbaum, en el que incluye que las políticas públicas deben favorecer el desarrollo humano, desde varios aspectos, en concordancia con las teorías anteriores, es decir por medio de propuestas sociales, económicas y legales que mejoren las condiciones de las personas desde diversas áreas incorporando las capacidades de las personas, pero también las posibilidades.

Estas posibilidades son “aquel conjunto de oportunidades que una persona posee para actuar, tomar decisiones en las diferentes esferas de su vida” (Del Rio, 2014), dadas por características sociales, políticas y económicas, lo que implica contar con marcos legales e institucionales de cada medio; bajo el entendido de la inclusión de factores externos sobre las capacidades humanas, la identificación de la dignidad humana desde el gobierno, preocuparse por las acciones administrativas en desarrollo de su garantía como base para que estas se den, logra por añadidura otras capacidades que aportaran a los estados buscados por la persona.

La propuesta de Nussbaum es la de la integración en el “desarrollo de políticas públicas centradas en enfoques más específicos requeridos por una sociedad determinada. Al mismo tiempo, las capacidades centrales humanas, al ser fértiles repercuten de forma positiva en la extensión de otras capacidades/funciones, favoreciendo que los estados valiosos alcanzados sean tomados no solo como metas y objetivos deseables, sino como condiciones que modifican y amplifican las condiciones que deben ser reconocidas y protegidas en favor de las personas (...) (Nussbaum, como se citó en Echeverri, 2024).

De acá se deriva que de ofrecer condiciones para el desarrollo de esas “libertades” en tanto la posibilidad de potenciar habilidades y generar bienestar es decir plenitud para el caso de la población de Tunja con discapacidad a través de una difusión óptima es decir garantizando el derecho a la información, repercute en otras libertades o capacidades que para el caso se verán al promover la participación en las áreas de psicología, fisioterapia y los demás programas en su favor; demostrando la entidad su rol de soporte brindando oportunidades que generan satisfacción, avance conjunto a sentir que el gobierno actúa.

Para las personas con discapacidad es también muy acertada esta teoría, en relación con que la felicidad y bienestar, que no están únicamente dados bajo los determinantes económicos,

sino que muchas de las funcionalidades (estados deseables), son de otro tipo, esto no quita, como lo menciona Rawls, que la obtención de riquezas facilite las cosas, pero no es el único aliciente para la existencia, menos en personas que viven una realidad distinta, por lo mismo valoran de otra forma factores, físicos, emocionales o de desarrollo.

Aquí, casi que se grita que la integración al desarrollo de habilidades y oportunidades que generen mejoría, apoyen los intereses para lograr felicidad, desde la administración pública de Tunja, es de monumental significado, por lo tanto, la difusión de los programas y consolidar la integración a los mismos de esta población, indudablemente contribuye en la mejora de las condiciones de vida que es lo que al final se debe asegurar.

### **Marco Conceptual**

En atención a la comprensión de los términos de discapacidad, dada la importancia que tiene para esta investigación, se realizó la búsqueda del mismo de forma actual, se halló que desde la Organización Panamericana de la Salud – OPS, se establece como, “personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, estas pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”. En Colombia bajo resolución 1197 del 2024; la discapacidad se determina como, “un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”, tomado allí desde la Convención de las naciones unidas – ONU, 2006.

Para definir lo que son los medios de comunicación, es necesario centrarse en que es la comunicación y cómo, un concepto tan antiguo es aún hoy día de gran transcendencia, puesto que

es uno de los mecanismos que mueve muchas de las acciones de las personas; la comunicación es un proceso en el que se envía y recibe información,

(...) que consta de un sujeto que emite un mensaje con una intención y un receptor que es quien lo recibe. Es también una disciplina de las ciencias sociales que se enfoca en cómo, por qué, y con cuáles efectos la gente usa idiomas y medios de comunicación para transmitir información (Washington University, 2024).

Para que la comunicación se dé, este proceso se apoya en el uso de los medios de comunicación, así como de las nuevas tecnologías, los cuales a su vez

(...) son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes desde diferentes formas como textual, sonora, visual. “algunas veces utilizados para comunicar de forma masiva, hacia millones de personas, como el caso de la televisión o los diarios y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales” (Sandoval y Al-Ghassani, 1990).

Estas nuevas tecnologías incluyen los medios digitales; estos medios se encuentran, soportados por el internet y dentro la variedad que existe allí, se presentan de forma audiovisual, usan diferentes formatos con los que la población puede interactuar y aprender, ya que existe mucho contenido al cual acceder. “mediante los medios digitales, la información llega de forma simple e inmediata hacia una gran cantidad de personas alrededor del mundo; deberían ser llamados hipermedios por la variedad de posibilidades que ofrecen” (Enciclopedia Iberoamericana, 2025).

En tanto la categorización de discapacidad en Colombia, estas se encuentran relacionadas en la, resolución 1197 de 2024: se precisa primero, la Discapacidad Auditiva: personas que presentan deficiencia sensorial correspondiente al sonido, manifiestan dificultad a la hora de

emitir sonidos, pueden presentar dificultad en tonos y volumen, o en el caso de no escuchar ningún sonido entonces se denomina persona sorda; su participación se vale del lenguaje de señas, pero se ordena incluir mensajes de texto, señales visuales de información u orientación. Luego aparece el concepto de Discapacidad Física: personas que presentan deficiencias funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico o tegumentario, o ausencia de alguna parte de su cuerpo, con dificultad para el movimiento y su relación con el entorno; requiere de espacios físicos adecuados o elementos de soporte y apoyo.

La Discapacidad Intelectual, son las personas con deficiencias de capacidades en razonamiento, solución de problemas, aprendizaje o adaptación, muchas veces no logran independencia personal en casa o comunidad, (Atención Primaria en Salud, 2014) o incluso, responsabilidad social, requieren de apoyos personales para su protección; “para lograr independencia y participación se requiere de la adecuación de programas formativos” (Ministerio de Salud y Protección Social [MSPS], 2015). Por otro lado, la Discapacidad Visual hace referencia a personas con deficiencias de la percepción de luz, en uno o ambos ojos; requieren de apoyo de orientación como bastones, lentes, textos braille o ampliados.

Por último, se señalan las Discapacidades denominadas, Sordoceguera, en la que se combinan la discapacidad visual y la auditiva, lo cual genera problemas de comunicación u orientación, la Psicosocial, que habla de las “deficiencias en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamentales; requieren de apoyo para su protección y participación en actividades personales, educativas, culturales, sociales, laborales, y productivas” (MSPS, 2015) y la Discapacidad Múltiple la cual, es cuando las personas tiene dos o más deficiencias de cualquier tipo, afectando habilidades, requiriendo apoyo permanente.

De igual forma, la Ley 1145 del 2007, organiza el Sistema nacional de discapacidad e indica conceptos de relevancia para en ámbito discapacidad; dentro de su artículo 2, menciona, la autonomía: que es cuando la persona puede tomar sus decisiones; la participación de las personas con discapacidad: es el derecho a participar en procesos gubernamentales como planificación o ejecución que les afecta. La situación de discapacidad: hace parte de las circunstancias que abarcan factores físicos, biológicos o culturales, entre otros, que interviene en su vida y la de los demás, dada la relación con el medio.

La promoción y prevención: involucra medidas para reducir la probabilidad del riesgo de llegar a tener una situación de discapacidad, así se pretende accionar en la protección de derechos, estilos de vida saludables, desde la niñez hasta la vejez, enlazándose con el concepto de Habilitación/rehabilitación: que integra las acciones que apoyen el desarrollo de competencias para obtener autonomía.

Se rescatan elementos acerca de los principios que orientan la Política pública nacional para la discapacidad, como la equidad: trata del proveer oportunidades a partir de integrar las personas de la población eliminado la discriminación. Coordinación: orientada a vincular las políticas sectoriales con las territoriales e institucionales de forma tanto pública como privada en pro del desarrollo y cumplimiento de metas. La Corresponsabilidad social: dicta que tanto gobierno, organizaciones, profesionales, así como todos aquellos que atienden a esta población, deberán asumir compromisos que sirvan al desarrollo de la política pública y sus actividades en toda Colombia.

Estos conceptos se describen ya que hacen parte de las acciones para asegurar los derechos de las personas con discapacidad, por lo tanto, se relacionan con esta investigación, puesto que parte de esta, es ver si se generan acciones en el fortalecimiento del ejercicio de

derechos para la población, así se menciona por último el término, Concertación: que habla de encontrar metas a partir de diálogos y proceso de comunicación.

Ahora bien, en la adecuada aplicación de la política pública de discapacidad, es clave el análisis de datos para establecer metas luego formular estrategias, se requiere de proporcionar actores responsables definiendo actividades; para atender realmente las necesidades es importante la identificación de factores asociados, en Colombia se hace por medio del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, RLCPD.

Este registro es una herramienta en la que se incluye datos de personas con discapacidad en la identificación de deficiencias corporales, psicológicas, limitaciones en actividad y las restricciones en la participación que presenta una persona; se otorga una certificación que establece la condición de discapacidad; se implementa desde el 2010, apoya en el proceso de formulación, implementación, evaluación de las políticas, planes, programas, proyectos dirigidos, a la garantía de derechos de personas con discapacidad, por medio de la priorización de programas sociales (MSPS, 2024).

### **Diseño Metodológico**

Para la construcción de esta investigación, se inicia por la búsqueda exhaustiva de datos que muestren como se da el proceso de difusión sobre información relevante para la población con discapacidad del municipio de Tunja desde la Alcaldía municipal, luego a través del acercamiento por medio de entrevistas semiestructuradas así como requerimiento de información a la oficina que coordina el tema de discapacidad e igualmente con la oficina de comunicaciones de la entidad, para entender cuáles son los medios de comunicación que se utilizan, los

lineamientos para el diseño o elaboración del contenido que se publica y el proceso hacia la promoción de acciones a favor del grupo focalizado.

La pretensión es encontrar las dificultades alrededor del manejo de estos medios comunicativos para difundir programas a los que se puede vincular la población con discapacidad del municipio, así como las desventajas de la no integración a estos, por lo que también es de ayuda el acercamiento con el profesional que aplica el área de fisioterapia como parte del programa de atención integral; al no darse adecuadamente la participación se puede causar la vulneración de varios derechos.

De acuerdo a la aplicación de una encuesta, diseñada de forma mayormente cualitativa y cerrada, para la población con y sin discapacidad, sobre la percepción que se tiene del funcionamiento y efectividad de los medios de comunicación que usa la administración para difundir los programas hacia dicha población, se analizan los datos como base para orientar y entender el proceso en el municipio, estos resultados descriptivos, servirán para la propuesta de alternativa de solución que colabore con disminuir las dificultades que se presentan.

### **Tipo de investigación**

Esta investigación establece un análisis de los parámetros de difusión para percibir, cómo se llevan a cabo estos procesos en la entidad y lo que consideran los receptores de los mensajes en este caso, las personas de la población con discapacidad, sobre el alcance de la información; de esta forma se puede inferir que hay un enfoque de carácter “descriptivo” (Salomao, 2023); esta revisión de información y recolección de datos implica desagregar las características de las preguntas, para encontrar las falencias principales, la clase de información es por otro lado de carácter mixto, puesto que se incluyen elementos cualitativos y cuantitativos.

Por otro lado, dado el sistema complejo que representa una sociedad, la ciudad bajo todos sus elementos integrantes, entendiendo que estos a su vez poseen singularidades que conforman relaciones internas, creaciones constantes, en donde para lograr un equilibrio aceptable, la política y sus formas aplicativas por medio de la administración deben propender por la preservación y desarrollo de los sistemas desde una visión holística, que incluya el trasfondo e interrelación de grupos sociales, se configura este trabajo dentro de las teorías de la complejidad y las capacidades, en el intento por lograr metas conjuntas como beneficios para todos, asociados a actuaciones desde visión social interdependiente.

### **Etapas para el desarrollo de la investigación**

Dar comienzo al desarrollo de la investigación implica la delimitación de un problema, que luego precisa de la recolección de datos e información, esta es la primera etapa usada aquí, sobre el proceso de la difusión de información por parte de la Alcaldía del municipio de Tunja, para luego hacer la estructuración de la propuesta de trabajo (preproyecto), procurando encontrar las dificultades en dicho proceso enfocado en la población con discapacidad; el siguiente paso, analiza la información añadiendo la adquirida a través del contacto con la entidad, “momento de analizar, sintetizar y dar sentido y significado, a tanta información recabada” (Herrera, 2022), investigando sobre las variables que complican que llegue la información sobre programas municipales hacia estas personas.

Se procede a aplicar una encuesta de percepción a la población, el análisis de estos datos apoya la etapa, desarrollo de los objetivos propuestos, dentro de estos construyendo el planteamiento de alternativa de solución que colabore con mejorar el proceso de difusión, terminando con las conclusiones y recomendaciones.

## **Fuentes de información**

Los datos para la elaboración de este trabajo fueron tomados de, entre otros documentos los informes de gestión de los años 2021 a 2024 de la oficina de discapacidad de la ciudad de Tunja; el documento resultado de la convención para los derechos de las personas con discapacidades año, documentos que analizan situaciones de personas con discapacidad en Colombia como el elaborado por las organizaciones UNFPA, UNICEF, ONU; de la misma forma, datos del DANE – boletines informativos, investigaciones referentes a discapacidad en relación a los medios de comunicación de las que lamentablemente no se encuentra ni mucha información, ni muy actual.

Del mismo modo, manuales para el manejo de las tecnologías de información y la discapacidad; igualmente, cabe anotar que los datos estadísticos demográficos de la población con discapacidad son limitados, no se encuentran actualizados o fácilmente de forma pública u organizada, por lo que se hizo la solicitud de estos a la oficina que maneja la discapacidad por parte de la Alcaldía de Tunja, sin tener mucho éxito. También se consultaron convenios y tratados internacionales referentes a los derechos humanos, así como normatividad correspondiente al tema en tanto conceptos y especificaciones de interés que soportan el derecho al acceso a la información al igual que otros derechos.

## Desarrollo

### **Caracterizar los medios de difusión utilizados en la promoción del programa de Atención Integral en las áreas, psicología y fisioterapia, para el desarrollo de la política pública de discapacidad en el municipio de Tunja.**

Es de considerar como los medios de comunicación, han influido en el desarrollo de las sociedades, puesto que han venido evolucionado al igual que estas, incluso de forma más rápida, por lo que es necesario a nivel de entidades públicas, permanecer reinventándose en el uso de los mismos, en vista de su utilidad y que las nuevas generaciones, se encuentran muy influenciadas por estos medios de comunicación modernos que se han impuesto; sin dejar de lado las poblaciones que son un poco más tradicionales en el uso de los mismos; el objetivo debe ser, el de crear canales de comunicación que brinden un buen intercambio de información, lo que implica, “conectar a las personas y mantenerlas, más cerca, e informadas” (Palomino, 2025).

La mayoría de estos medios se ocupa de difundir información de tipo, noticias o novedades satisfaciendo los intereses de las personas, aunque pueden tener como objetivo el influir en las poblaciones; según el tipo de mensaje que se difunda, desde este punto de vista, es tan trascendental el medio como el mensaje. En Colombia los medios de comunicación deben cumplir con unos parámetros hacia el desarrollo de objetivos que hacen parte tanto del medio de en sí, como de la dirección legal a donde se pretenda llegar con acciones para la población con discapacidad.

En tanto acciones y mecanismos que sirvan a la garantía de los derechos para la población con discapacidad, la ley 1145 del 2007 detalla que el gobierno debe encontrar los mecanismos en la garantía de derechos en procura de ecuanimidad hacia todas las personas de esta población, es

de anotar, que este concepto en realidad tiene un trasfondo complejo, ya que “no encontramos en la naturaleza dos seres absolutamente iguales” (Urbano, 2014).

El ambiguo concepto de igualdad, insta a pensar en las diferencias mismas dentro de la discapacidad en contraste con las personas sin discapacidad, en lo que encajan, como mencionan los autores de la teoría de las capacidades, diferentes intereses que atribuyan al bienestar y felicidad, por lo que proveer estas políticas en igualdad, resulta del descubrimiento de necesidades como de posibilidades. Pese a estas diferenciaciones, el intento por generar igualdad, aunque parezca “no posible, no solo por el carácter dinámico de las sociedades, sino por la misma variabilidad humana” (Popper, 2002 como se citó en Urbano, 2014), debe establecerse desde la diversidad en la entrega de productos y servicios hacia el beneficio.

Para el logro de resultados, plantea la ley 1145 del 2017, que en efecto de garantizar los derechos para la población con y en situación de discapacidad se debe aumentar la cobertura, organizar la oferta de programas y servicios así como promover la participación, a partir del uso de estrategias administrativas que influyan en la potenciación de habilidades, así como la prevención de riesgos y alcance de oportunidades; se interpreta que el proceso de difusión hace parte de las acciones útiles a la consecución de estos resultados.

Analizando los medios de comunicación usados por parte de la Alcaldía del municipio de Tunja, estos constan principalmente de, la página web de la entidad, la página de facebook, la cuenta de instagram y otros; siendo utilizados de la siguiente manera: la página web de la entidad: se encuentra bajo los lineamientos de la resolución 1915 del 2020, en la que se “presentan estándares de publicación y divulgación de la información, en desarrollo de lo dispuesto en la ley 1712 del 2014, los sujetos obligados deben observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea” (resolución MinTIC 1519, 2020), bajo el decreto 1081 de 2015,

se define que el Ministerio TIC es quien debe expedir los lineamientos que están obligados a aplicar las entidades públicas en el país de forma que se queden estandarizados.

Dentro de los requisitos que debe tener la página se encuentran: la identidad visual en concordancia con el portal del estado Colombiano, con la exigencia de “procurar el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad sensorial e intelectual” (resolución MinTIC 1519, 2020). Dispone también cumplir con como mínimo los menús referentes a transparencia y acceso a la información, atención y servicios a la ciudadanía y participa; se revisa que sí se encuentran en la página de la Alcaldía de Tunja, junto con noticias y normatividad.

Esta misma norma dicta, que la información publicada debe ser descargable, ubicada cronológicamente de la fecha actual hacía atrás e indicar la vigencia de la norma, así como evitar duplicidad en los documentos, en caso de excepción de publicación se debe explicar el porqué; el sujeto obligado, es decir la entidad, al mantener la estandarización de la página debe respetar imagen, vínculos a redes sociales, contenidos de información pública, que haya entre otros, la estructura orgánica, funciones, ubicación, ejecución presupuestal, normas generales y reglamentarias, plan anual de compras, plan anticorrupción, formularios, protocolos, trámites, procedimientos, informes de gestión, evaluaciones, auditorias, entre otros.

Se revisó la división del menú que posee niveles principales subdivididos; en el nivel 1 están, información de la entidad se subdivide en: las funciones y deberes, estructura orgánica, mapas y cartas de los procesos, directorio de cada dependencia de la entidad, mecanismos de presentación de quejas, calendario de actividades, información de decisiones que afecten al público. En el nivel normatividad, deben estar decretos, normas, resoluciones, circulares, políticas, manuales; para el nivel contratación, debe estar todo lo del plan de adquisición, información contractual, ejecución de los contratos.

En el nivel planeación esta, presupuesto e informes, se encuentra información sobre asuntos presupuestales y de planeación, control interno, auditoría e informes de la entidad; para el nivel participa, la sección brinda información de mecanismos de participación; también debe haber niveles para, datos abiertos, información específica para grupos de interés, sección que interesa para su revisión ya que se encuentra información dirigida a niños, niñas y adolescentes; mujeres, entre otros y la información tributaria en entidades territoriales locales. En la sección de noticias, la entidad debe publicar, las más relevantes para los grupos de valor, usando un lenguaje claro, comprensible con sus campos de acceso.

Como se puede observar los mínimos de elementos que deben contener las páginas de las entidades públicas, son bastantes, por lo que se requiere de personas que entiendan muy bien sobre los sistemas tecnológicos y de información, atendiendo al rendimiento de estas páginas el uso adecuado de programación que deban soportar gran cantidad de información.

La información, en el campo de búsqueda, debe ser ubicada bajo palabras claves que se encuentran bien escritas, de lo contrario el sistema no buscará similitudes; la página, cuenta con aumentador de texto para personas con baja visión, así como con lector de los textos para personas sordas, también se encuentran algunos textos pregrabados en lenguaje de señas para quienes lo conocen y utilizan. Continuando con el proceso de difusión, la Alcaldía de Tunja, también maneja una página de facebook: La cual sirve para la publicación de convocatorias, anuncios de actividades de las diferentes dependencias de la Alcaldía, invitaciones a procesos, mensajes para actividades en épocas festivas; igual que en la sección noticias de la página web, la información reciente, irá desplazando hacia abajo la información anterior.

La cuenta de instagram: es bastante atractiva, con muchos videos, también allí se muestran convocatorias, información sobre lo que se está haciendo por parte de la

administración; al igual que la página de facebook a medida que se va ingresando información, se ira desplazando la información anterior hacia abajo; se maneja información referente a todos los temas de la administración municipal; su manejo es más práctico por medio de dispositivo celular, se requiere de tener cuenta de instagram para su ingreso.

Adicionalmente, aunque menos interactivas y más de estilo noticioso, se tienen las cuentas de twitter y tiktok: similares en que se mantienen para la información de eventos de todos los programas y actividades que se hacen en la Alcaldía, más comunicados de desarrollo de actividades, así es igualmente abundante en información, encontrar algo específico requiere de búsqueda exhaustiva. Otro de los constituyentes de divulgación de la entidad es la cuenta de soundcloud, allí se guardan archivos únicamente de audio, donde se dejan pregrabados mensajes de noticias; sin embargo, la grabación más reciente se encontró de hace 7 meses, no es una plataforma muy conocida por las personas, así como la cuenta de Issuu: que se usa para la visualización de material digitalizado, se abrió en el 2021, pero no se maneja, pues no es conocida por la población.

Respecto al contacto que se tuvo con la oficina: *Gerencia estratégica de comunicaciones y protocolo*, allí manifiestan que entienden que la página web puede ser compleja de usar para gran parte de la población, pero que no pueden modificarla, sino que como se explicó anteriormente esta debe ceñirse a los lineamientos nacionales, por otro lado, para que toda la página fuera totalmente incluyente, se requeriría de que cada persona que carga información use las características mínimas para esto, como espacios, letras específicas, escáneres nítidos, de esta forma los lectores tomarían bien los textos. La tarea según expresa la persona encargada del tema discapacidad en la *Gerencia estratégica de comunicaciones y protocolo*, ha sido “supremamente difícil” (Profesional comunicaciones, Comunicación personal, 2025). Igualmente señala que:

Dentro del proceso de plan institucional de capacitación, se está explicando esto a los servidores públicos, además del no uso de imágenes que puedan ser ofensivas o molestas y que se contrató un intérprete de lenguaje de señas como apoyo (...) existe un comité de accesibilidad que se encarga sobre todo de la parte física y de los detalles mencionados que debe tener la página (Profesional de comunicaciones, Comunicación personal, 2025).

Dicho esto, la cuestión ahora es ¿Qué pasa con el registro RLCPD?, pues bien, en Tunja el proceso registro se apoyaba desde la dependencia que maneja la discapacidad, pero al final este se recogía bajo datos suministrados por las personas o sus acudientes, para entregarles luego un certificado usado con fines laborales, educación, de deporte, identificación, en ocasiones recibir beneficios o auxilios o según los programas y planes que se manejan en cada ciudad; desafortunadamente, muchas personas aun no conocen sobre la existencia del registro o de los programas estatales, el contacto con la Alcaldía no es muy frecuente para algunos, podría decirse que un grupo de la población es la que se informa y se hace participe de los beneficios, pero son las mismas personas de forma recurrente.

En cuanto a la información obtenida de la dependencia “*Unidad de atención a personas con discapacidad*” de Tunja, mencionan que la recolección de esta información referente al registro, se detuvo cuando sucedió la eventualidad de la pandemia, para este entonces es decir el 2020, se supone quedaron registradas 3964 personas con discapacidad. Es de aclarar que, aunque el registro genera una certificación, al parecer durante los años anteriores, “para los que no tenían el certificado de discapacidad, en la EPS, no les daban, por ejemplo, el beneficio de no copago, un servicio que incluso se debe dar sin necesidad de una certificación” (Profesional de discapacidad, Comunicación personal, 2025), algo que al parecer continúa sucediendo.

También desde esta oficina refieren, que a partir de este año se planea, volver a empezar con el registro, determinando correctamente el tipo de discapacidad y actualizar la información sobre la cantidad de población, se requiere comenzar a establecer el proceso, posteriormente hacer la invitación, no obstante, lo que si se hace es indicar a las personas un procedimiento para ir a la ESE Santiago de Tunja a que les expidan un certificado de discapacidad, sin que queden incluidos en el registro.

El objetivo es el de incrementar la integración de las personas a los programas que se tienen previstos para ellos, dentro de los cuales están, pedagogía, fisioterapia, deporte, danzas, tiflogía, recientemente artes para comenzar con ese tipo de habilidades. De la misma forma, en esta oficina se brinda el servicio de apoyo básico en el área de derecho, es decir si las personas requieren de presentar algún tipo de queja, derecho de petición a alguna entidad o empresa, allí se les colabora con la redacción de la misma. El respaldo con estos derechos de petición también está ligado a otro beneficio de la oficina para la discapacidad, que es el banco de ayudas, el cual cuenta con aparatos de apoyo para prestar mientras con la colaboración del derecho de petición hacia las prestadoras de salud, les entregan a las personas lo que requieren; dentro de estos elementos están, sillas de ruedas, muletas, caminadoras, entre otros.

Bajo el entendido de la importancia de la información se implica, que el acceso a esta, servirá al fortalecimiento de la participación ciudadana a las políticas públicas y a la gestión pública, por lo mismo este derecho de acceso a información, influirá en la gobernabilidad democrática; el ciudadano cada día exige entidades más transparentes, se ha ido incrementando la curiosidad por entender el direccionamiento de su gobierno, se llama a esto “romper con la cultura del secreto” OEA (2013).

Desde el siglo XVI, cuando se gestan procesos de exploración de conocimiento, solo la hegemonía lograba con mayor éxito informarse, luego durante la ilustración durante el despertar de las cuestiones y razonamiento de ¿el porqué de las cosas?, podría decirse que los pensadores ayudan en “el reclamo de la supresión de los privilegios de la nobleza y de los impartidos por el rey y otras instituciones, entre ellos el de imprimir libros o periódicos o el de ponerlos en circulación” (Fernández y Rodríguez, 2019).

Así como dentro del siglo XVIII, en donde las guerras como la revolución Francesa dan inicio a una visión del hombre que reclama derechos que le corresponden; donde se hace cada vez más relevante el flujo de los escritos y de los pensamientos que serán precursores de los procesos de libertad, el repensarse como humanos individuos, pertenecientes a sociedades que deberían vivir en condiciones más igualitarias y justas, también planteado esto desde la teoría de las capacidades y libertades de Amartya Sen en la búsqueda de bienestar.

Para nadie es un misterio que la percepción de las personas sobre los gobiernos latinoamericanos no es la mejor, el estado debe preocuparse por generar cambios que le permitan una mejor conexión con su ciudadanía, por lo que se han establecido leyes, estructuras y actividades para asegurar la garantía del derecho a la información. Jeremy Bentham, politólogo desarrollador de las bases sobre el acceso a la información y la transparencia, indicó que esto ayudará a mejorar la acción del gobierno. Que las personas puedan tener acceso a la información, representa un contrapeso que sirve para las acciones de veeduría, pues será menos probable que se den abusos de poder al mantenerse vigilancia de los actos del gobierno, se incrementará la participación y se fortalecerá la legitimidad, que mejorará la visión por los procesos que muestran transparencia hacia la población, OEA (2013).

En tanto la relación, discapacidad - acceso a la información, dadas las diferentes circunstancias en que viva la persona con discapacidad, características de lugar, estrato social, factor económico, hábitat, nivel de educación o aspectos laborales de sus familiares y cuidadores; todas sumarán o restarán al proceso de la vinculación con su entorno, aunado a esto la particularidad personal de cada discapacidad aun siendo la misma, sobre todo esto, para los casos en que la deficiencia se relaciona con la parte sensorial e intelectual, “pueden enfrentar desafíos para comunicarse, recibir información o participar plenamente” (Cornejo et al., 2024).

Pese a las facilidades que existen hoy en día para los procesos de comunicación, no solo para personas con discapacidades, es difícil muchas de las veces hacer entender el mensaje o su intención, tal como sucede con los niños cuando comienzan a desarrollar sus procesos comunicativos, pues aún en adultos se puede presentar, si no se desarrollan de forma adecuada habilidades hacia estos procesos, se obstaculizará la transmisión de mensajes, a lo que se le llaman barreras de comunicación.

Estas barreras se presentan de diferentes formas: físicas, como que no exista el acceso a internet, pero también las hay psicológicas, que pudieron haber sido causadas por traumas o debido a las deficiencias mismas de la persona, de crucial importancia para esta investigación; las barreras administrativas, si por ejemplo existe una mala planeación, sobrecarga de información, si se da pérdida de información, expresión deficiente, supuestos no aclarados y las operaciones de difusión se dan de forma incorrecta (Aguilera, 2023).

En el mismo sentido, se puede hablar de barreras de tipo fisiológicas, en las que el mensaje no se puede enviar o recibir con precisión, debido a problemas de pronunciación, denominada barrera de la semántica, sucede cuando el lenguaje no es el apropiado, o al darle un significado distinto a las palabras; también está la barrera ambiental en la que influyen factores

del entorno, la irrupción del mensaje, incomodidad, ruidos (Hernández y Duana, 2021). Se debe tener en cuenta que, para el caso de la discapacidad, las formas de comunicación pueden ser únicas y salirse de las reglas que se dictan para la población en general, lo que además envuelve la creación de mecanismos o formas, no solo de difusión de información eficaces sino, en sí mismo proceso satisfactorio de calidad en la comunicación.

Ahora bien, la falta de practica o bajo apoyo para el mejoramiento de habilidades puede afectar varios aspectos de vida. “Es importante reconocer y respetar las necesidades y derechos de las personas con discapacidad PcD sensorial. y promover la inclusión en todos los aspectos de la sociedad para garantizar su plena participación y calidad de vida” (Bidó, 2023 como se citó en Cornejo, 2024). Estas condiciones indican, lo valioso de hacer lo necesario para integrar a las personas con discapacidades a los programas estatales que se generan en pro de su desarrollo, en la búsqueda de brindar habilidades y conocimientos que de alguna forma apoyen y mejoren sus condiciones de vida que como todos los demás humanos merecen.

Es de mencionarse que, la discapacidad podría darse “a causa de procesos no aptos de nutrición y otros factores” (Martínez, 2014), la población con discapacidad se encuentra distribuida en todos los estratos sociales, sin embargo, para el 2018 se indicó, que “el 93% de estas pertenecen a los estratos 1, 2 y 3” (Saldarriaga, 2020), factor que podría ligarse a que se presente; pero si estas son unas de las razones, factores de malnutrición o escasez económica, estos además podrían causar otro tipo de enfermedades, que también afecta familiares y cuidadores de las personas con discapacidad, impidiéndoles ser un apoyo para un efectivo acceso a la información.

Desde esta posición, dado el sistema económico y social que prevalece, lo regular es que las personas deban adquirir un trabajo como fuente de ingresos para lograr su subsistencia es así,

que en muchos casos las personas con discapacidad, terminan quedando solas en sus casas o deambulando por las calles, mientras sus familiares salen a estas actividades para lograr sus gastos de mantenimiento, por esta razón tampoco podrán dedicar tiempo a estar pendiente de los programas que ofrece la Alcaldía y que pueden ser de utilidad para que sus familiares con discapacidad se integren y aprovechen.

**Identificar dificultades en la difusión de información de acciones en desarrollo de la política pública de discapacidad del municipio de Tunja enfocándose en las áreas, psicología y fisioterapia del programa de Atención Integral, así como los derechos que se afectan dada la no efectivización del derecho a la información.**

La revisión de las dificultades alrededor del funcionamiento de la difusión de información fue enriquecedor en el entendido de que, como personas cada uno tiene una opinión acerca de los hechos, pero al internarse en un proceso de investigación, se comienzan a develar y reconocer elementos que no se habían notado. Al contacto con las oficinas: *Unidad de atención a personas con discapacidad* y *Gerencia estratégica de comunicaciones y protocolo* de la entidad, se pudo notar la percepción desde allí sobre las problemáticas correspondientes al proceso de comunicación y mecanismos de difusión, que reconocen se pueden perfeccionar.

En la oficina *Unidad de atención a personas con discapacidad*, refieren los programas y acciones que existen para la población, entre otros son: guía al proceso de certificación de discapacidad, que, para el 2024 apoya a 450 personas; banco de ayudas técnicas, festival de atletismo y fútbol de salón, atención de niños en servicios integrales, para el 2024 un total de 7 niños con discapacidad, ferias de emprendimiento. El informe de gestión menciona que en atención integral a personas con discapacidad en: fisioterapia, psicología, trabajo social,

interprete de señas, para el mismo año reportan 600 atenciones, en lo que se incluyen 27 acciones legales en su favor, 30 paquetes nutricionales, atenciones en pedagogía y seguimientos. Se encuentra también que “para la atención de los estudiantes con discapacidad se cuenta con un equipo interdisciplinario de apoyo: 2 modelos lingüísticos, 4 intérpretes, 1 tiflólogo, 1 psicóloga (talentos excepcionales), 3 psicopedagogos y 12 profesionales psicopedagogas como planta temporal” (Alcaldía Tunja, 2024).

Desde esta oficina expresan que, aunque las metas que se proponen si se cumplen, si podría darse más atención a una mayor cantidad de personas y que comprenden que si hay muchas personas que no se enteran de los beneficios que la oficina ofrece; actividades que se dan de forma permanente, así como otras que son intermitentes, como el programa cine para todos o capacitaciones específicas, por lo que hay personas que no siempre saben cuándo comienza los nuevos ciclos de algunas actividades.

Adicionalmente, se advierte que la información del número exacto de población de personas con discapacidad no está actualizada, y que el total que se tiene de personas, son las mismas que aparecen en el registro de localización y caracterización, el cual para el año 2020 fue de 3964 personas sin tener en cuenta, quienes no se encuentran dentro de dicho registro; dato que, no se siguió actualizando luego de la pandemia por Covid-19; manifiestan que:

Como iniciativa de la oficina el plan este 2025 es el de comenzar de nuevo con el proceso de registro, pero que este debe ser bajo los términos de la ley en donde se requiere de evaluación y dictamen médico, puesto que años anteriores el registro no se completaba correctamente ni se verificaba la información de quienes se hacían parte (Profesional de discapacidad, Comunicación personal, 2025).

Sin embargo, en la página de la Gobernación de Boyacá se señala que, en tanto al proceso de registro y certificación, en el 2023 en cumplimiento de la resolución 1239 de 2022, se convocó a jornadas de asistencia técnica para instituciones prestadoras de servicios de salud, directores o referentes de discapacidad de municipios (encargados de coordinar los temas de discapacidad de Alcaldías) con el fin de capacitarlos y autorizarlos para llevar a cabo las acciones necesarias del proceso (Gobernación de Boyacá, 2023). De igual modo en la página del Ministerio de Salud y Protección Social, indican que desde el año 2020 y hasta el 2024 se han registrado 350.732 personas con discapacidad; proceso del que no parece estar haciendo parte el municipio de Tunja que claramente puede estar influenciando el trazarse metas sin datos exactos y actuales.

Como parte de la investigación e identificación de la facilidad o dificultad, que se presenta para la obtención de la información concerniente a las acciones o programas ofrecidos para la población con discapacidad de la ciudad de Tunja, que se divulga por los canales de la entidad, se realizó el ejercicio de la búsqueda de dicha información, hallándose que:

Durante la navegación por la página de la entidad, al buscar la información en la sección [para otros grupos de interés y población vulnerable], que se encuentra dentro de [Información específica para grupos de interés] a su vez esta, dentro del campo [Transparencia y acceso a la información pública], lo primero que muestra es información del 2021, lo que aparecerá de ahí hacia abajo, será información previa, es decir de fechas más antiguas.

Tan pronto se ingresa a la página, aparecen banners de información como pico y placa, eventos, en este momento de semana santa, líneas de emergencia entre otros, debajo se encuentran los botones que direccionan a las redes sociales twitter, facebook, instagram y youtube; al seguir bajando, se encuentra botones que llevan a [gabinete - impuestos - notificaciones - convocatorias - CTP] abajo estos se observa un ingreso a [Inclusión], que al darle

Clic, direcciona a la oficina de discapacidad (Somos Capaces), que aunque ya no se llama de esta forma aún se encuentra así denominada.

Dentro de esta se encuentran los botones: [Noticias – Normatividad – Observatorio – Convocatorias – videos L. Subt/señas]. Al dar Clic en Noticias redirecciona a las noticias que en principio son de discapacidad, pero que, aunque aparecen con fecha de 2025, son boletines de hechos en el 2024, abajo de esto noticias de todos los temas de la entidad. Ahora, si se clica en el botón convocatorias direcciona igualmente a las convocatorias generales, pero que tendrá prelación en lo referente a discapacidad cuando haya, que durante la búsqueda muestra las últimas convocatorias del 2024, seguidas de las del 2022.

Dicho esto, si se ingresa por el buscador directamente, al escribir la palabra discapacidad, aparece la información del programa de artes ofertado justo ahora para inscripciones de niños y personas con y sin discapacidad, que recién se abrió desde la Alcaldía, junto con el acuerdo de la política pública 026 del 2011 el cual, de hecho, debe comenzar su proceso de actualización ya que su periodo de vigencia es del 2011 al 2024.

Por lo que se puede notar, la navegación por la página de la entidad, requiere de algo de conocimiento en manejo de dispositivos electrónicos o bien de disponibilidad de tiempo, factores que no siempre posee la gente, más cuando la población con discapacidad y sus cuidadores son en su mayoría personas adultas o adultos mayores, como se indica por el DANE, (2020) “la mayoría de las personas con discapacidad (67,5%) se encuentran agrupadas entre los grupos de edad mayores a 45 años (45 a 59 años, 60 a 74 años y 75 años y más)”, para quienes el adaptarse a tantos elementos que contienen los medios modernos puede ser agobiante o una difícil tarea. Sin que esto sea imposible, las personas tratarán de adaptarse a medios que no requieran de tanta explicación o comprensión de pasos de navegación por medio de tantos vínculos.

Este manejo de mecanismos comunicativos, importantes en tanto brindar información para conocer los bienes y servicios disponibles, encuentran obstáculos en su manejo por parte de las personas; en el 2000, Pantano escribió “desde un punto de vista operativo, esa notable variedad de páginas dificulta su sistematización y clasificación. Si bien ello no es condición ineludible, se facilitaría el reconocimiento a través del establecimiento de categorías”, aun cuando se categoriza la información sigue siendo complejo el acceso con esta dada la gran cantidad de información, “el hecho de poner información en la red, tan amplia y de tanto alcance, muchas veces descontextualiza la información cuando no es debidamente acompañada de datos precisos (espaciales y temporales) exigiendo rastreos indirectos que dificultan o lentifican su aprovechamiento” (Pantano, 2000).

Igualmente, la búsqueda dentro de las plataformas facebook e instagram a causa de la cantidad de información que se maneja es complicada de discriminar, tanto para la población con discapacidad como para personas en edades adultas en general; no obstante, desde otro punto de vista, el hecho de contar con fácil acceso y conocimientos tampoco es garantía de que se logre conectar con la información, la velocidad con la se mueven las redes sociales hoy en día ha hecho que las personas se encuentren más dispersas y se les dificulte enfocarse en algunas tareas dentro de la internet; un estudio muestra como “los jóvenes tienen poca capacidad de atención y buscan estímulos constantes, por eso abandonan los sitios que son difíciles de comprender” (Rorher y Caya, 2021).

Para el caso del ingreso y revisión de información en la aplicación de instagram, es necesario tener una cuenta abierta dentro de esta plataforma, la cual no todo el mundo posee, inclinándose más al uso de otras aplicaciones más regulares como whatsapp, ya que parece ser una de las aplicaciones de mensajería más usadas, gracias a sus ventajas, en el 2021, Orellana

mencionó, “es una app gratuita de mensajería multiplataforma que permite a los usuarios hacer videollamadas y llamadas de voz, enviar mensajes de texto, compartir su estado y más” a lo que se le puede agregar el manejo de varios formatos como texto, voz, imagen y documentos, “usa la conexión celular o wifi de tu teléfono para facilitar el envío de los mensajes y las llamadas de voz a casi cualquier persona en el planeta” (Orellana, 2021).

Cabe mencionar que al comienzo de la investigación, en la recolección de información, se realizó la exploración dentro de la página web de la entidad buscando los proyectos y planes que se ofrecen en la Alcaldía para a población con discapacidad, así como los informes de gestión, lo cual no se logró fácilmente, dichos informes de gestión referentes al tema, de los últimos tres años no se encontraron en la sección que debería, información pública que debe estar accesible; lo que llevo a solicitarlos formalmente por medio del servicio de atención ciudadana - SAC. A lo que respondieron que: en “los informes de gestión reposa información sensible por lo que no es posible enviar esa información” *respuesta ATU2025ER018078* (Alcaldía Tunja, 2025).

Lo anterior evidencia como los funcionarios pueden no estar completamente capacitados en el manejo de la información que se debe o no entregar al público, tal vez un tema más que incluir dentro del plan institucional de capacitación que mencionan, si se ejecuta, por parte de la persona que coordina la oficina de comunicaciones.

Examinando el programa específico de atención integral para la población con discapacidad de Tunja, el cual para los años 2021 al 2023, se designa como “*Atención a personas con discapacidad, sus familias y/o cuidadores*”, pero luego, al cambio de administración en el 2024, este se nomina “*Proyecto. Fortalecimiento Atención integral a la población con discapacidad*”, según el informe de gestión, el cual tiene por objetivo general: “Brindar oportunidades para la inclusión social y desarrollo de las personas en condiciones de

discapacidad, (...) en el marco de su competencia teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, así como resaltando y fortaleciendo sus habilidades y capacidades” (Alcaldía Tunja, 2024).

Ya que como lo dice su nombre, la idea es hacer una “atención integral”, este programa se subdivide en áreas específicas dentro de las cuales están: el área jurídica, área de psicopedagogía, psicología, tiflología, trabajo social, interprete de lenguaje de señas y fisioterapia. Estas áreas no se presentan dentro de la oferta de forma periódicas, pues dependen de la presencia de determinados profesionales y recursos para contratarlos, es decir de la gestión de la Alcaldía. Por tanto, se examinan dos de estos, que han sido recurrentes desde el año 2021, hasta ahora, pero que se revisan hasta el año 2024 según los datos que se logran obtener; estos son, Psicología y Fisioterapia.

Las atenciones referentes a estas áreas, al ser parte del programa completo, se limitan a un número dependiendo de la atención de las otras áreas, dentro de la meta propuesta en el *Plan operativo anual de desarrollo POAD*, es decir que entre la atención de las diferentes áreas que conforman el programa, estas se sumarán, así se cumplirá la meta propuesta. La cual ha sido para los años, 2021 de 650 personas, aunque se atienden a 750 personas; para el 2022 la meta es de 650 personas, se atienden 751 personas; para el 2023 igualmente la meta es de 650 personas, se atienden 600 personas y para el 2024 la meta se establece de 600 personas, se atienden 600 personas.

Para el caso del área de psicología se atienden el año 2021, 148 personas, para el 2022, 145 personas, en el 2023, 117 personas, para el 2024 no se reporta dato en el *informe de gestión*, presentado como rendición de cuentas.

**Tabla 1.**

*Número de Personas Atendidas en el Área de Psicología, Programa de Atención Integral.*

Año	No de personas atendidas
2021	148
2022	145
2023	117
2024	No se reporta dato

*Fuente:* Elaboración propia con datos obtenidos de los informes de gestión.

Como se puede notar en el cuadro, la atención psicológica por parte del programa a las personas con discapacidad, sus familiares y/o cuidadores va disminuyendo y para el año 2023 ya mostró una diferencia más grande, siendo esta área de gran importancia para todos los implicados, pues desde este ámbito se logra podría decirse, liberar mucha carga emocional a parte de los demás beneficios de salud mental que se consiguen desde allí.

Muchas personas con discapacidad, se enfrentan con aspectos emocionales y mentales, como cualquier otra persona que pueden ser causantes de estrés o sentimientos que muchas veces no se sabe cómo se deben gestionar, estos aspectos pueden ser a causa de la misma situación de discapacidad, como por otro tipo de situaciones regulares de la vida; desde el programa de la entidad, el área de la psicología se implementa con el fin de apoyar en la “estabilización emocional, entrenando habilidades para la vida, procesos básicos como atención, percepción y memoria, entre otras (...) se presta atención en crisis y posee un componente sociofamiliar en el que se ofertan talleres de promoción y prevención de salud mental.” (Alcaldía Tunja, 2021).

El apoyo psicológico siempre es importante, para aprender a manejar sentimientos o problemas de autoestima generados por las situaciones que se presentan día a día, así los profesionales en el tema deben ocuparse de esos momentos en que se pasa por ejemplo

“ansiedad, depresión, cuando se siente dependencia o falta de apoyo; problemas de autoestima en el caso en que las personas se comparan con otras o se perciben erróneamente” (Calvo, 2024).

Anteriormente en esta investigación, se toca el tema de las barreras actitudinales, cuando personas o funcionarios a causa de desconocimiento o una mala apreciación acerca de lo que implica la discapacidad, pueden dar un trato inadecuado a personas de la población; es interesante mencionar que en ocasiones son las personas con discapacidad o sus cuidadores, quienes deben mejorar la actitud frente a los demás, pues se pueden dejar llevar por situaciones en diferentes escenarios, que les generará así mismos incomodidad; sin entenderse esto como que deban permitir que se les quebranten sus derechos.

(...) algo a trabajar por parte de los psicólogos es mejorar sus actitudes hacia los otros, ya que el hecho de que las personas comunes no sepan cómo actuar con la persona con discapacidad y que la estén señalando, estigmatizando o excluyendo por falta de información produce un intercambio y/o respuesta por parte de la persona con discapacidad, (...) frustraciones y pone obstáculos de compleja solución, por tanto es necesario disminuir estas respuestas defensivas y reactivas para mejorar y/o lograr enfrentar situaciones nuevas con actitudes creativas (...) (García, 2016).

Continuando con el área de fisioterapia, se atienden, el 2021, 153 personas, para el 2022, 157 personas, en el 2023, 80 personas, para el 2024, aunque no se reporta dato en el *informe de gestión*, que se presenta como rendición de cuentas, al lograr interactuar con la persona profesional encargada de la prestación de este servicio específicamente, comenta que, aunque tiene buena demanda esta área, pudo haber estado por el mismo rango del año 2023.

**Tabla 2.**

*Número de Personas Atendidas en el Área de Fisioterapia, Programa de Atención Integral.*

Año	No de personas atendidas
2021	153
2022	157
2023	80
2024	80

*Fuente:* Elaboración propia con datos obtenidos de los informes de gestión; dato del 2024 brindado aproximado por persona del área de fisioterapia.

En este caso se observa de igual forma variaciones en la cantidad de personas atendidas tendiendo a la disminución, se puede recordar acá, como es de importancia la difusión de información, tanto de los programas como de las ventajas que estos tienen sobre la población de interés y que de esta forma, las atenciones podrían ir para los dos casos tanto psicología como fisioterapia mostrando aumentos, lo que incidiría en la determinación de metas más altas haciendo más efectivos los alcances e impactos de los programas.

Es de considerarse, que el área de fisioterapia se centra en acciones que “desarrollan procesos que permiten la conservación de la salud y la vida en condiciones dignas, a partir del desarrollo de ejercicios de higiene postural; acompañamiento u orientación a la población usuaria de ayudas técnicas, visitas domiciliarias por necesidad del servicio” (Alcaldía Tunja, 2022). El mantenimiento de ejercicios, movimiento corporal y manejo de buenas posturas, trae varios beneficios ¿en qué sentido?, Andújar y Santonja (1996) como se citó en López (2002), describen los conceptos de postura correcta como la cual no sobrecargue a la columna u otras partes para la locomoción, de la misma forma indican, la postura viciosa: "la que sobrecarga a las estructuras óseas, tendinosas, musculares, vasculares, etc., desgastando el organismo de manera permanente,

en uno o varios de sus elementos, afectando sobre todo a la columna vertebral" (Andújar y Santonja, 1996 como se citó en López, 2002).

Como se sabe, muchas de las personas en general se han vuelto cada vez más sedentarias, muchas no mantienen buena movilidad, lo que como se describe anteriormente, puede estar afectando al cuerpo y con el tiempo generar atrofia muscular; para personas con discapacidad, igualmente muchos no tienen una cultura muy habituada al ejercicio, sino que permanecen en sus casas, o por la misma discapacidad, permanecen en una posición por largos periodos de tiempo; incentivar buenos hábitos de posturas y movimiento, algo de lo que se encarga el área de la fisioterapia, puede aliviar la carga física generando beneficios para muchas personas de la población.

Dentro del área de fisioterapia, también indica la persona profesional encargada, en comunicación personal (2025) que se incluye la atención a la primera infancia con discapacidad, así como visitas tanto al entorno urbano, como rural, en aras del proceso de rehabilitación del retraso psicomotor, de la misma forma se indica que, aunque hay varios medios de comunicación como, "la comunicación directa, las redes y el voz a voz, que serviría mucho, sería bueno que todos los meses lleguen atenciones nuevas" (profesional área de fisioterapia, Comunicación personal, 2025).

Como resultado del tratamiento por la fisioterapia, según lo indicado por la Clínica las Condes (2023), "reduce el dolor de espalda y cuello, mejora la respiración, aumenta la energía, reduce el estrés y fatiga, mejora la digestión, mejora la estética general, permite al cuerpo moverse con mayor facilidad como eficiencia, lo que puede mejorar el rendimiento físico y mental"; los efectos negativos o positivos de la carencia o intervención de esta terapia repercuten en el futuro de las personas, es decir su adultez o vejez.

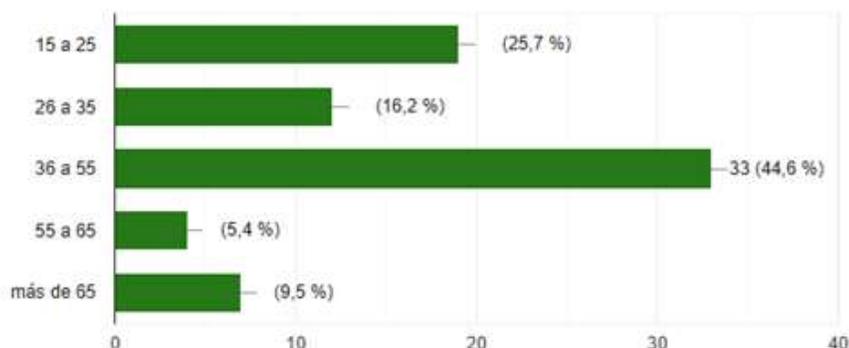
Otro aspecto que se observa es, que tanto la meta general del programa en el *Plan operativo anual de desarrollo POAD*, como la cantidad de personas atendidas ha disminuido al pasar de estos años, indicando que la gestión por parte de la entidad pública para la promoción de los programas no está siendo efectiva, ya que no todos los programas o acciones se dan en igual oferta cada año, las personas deben encontrar la forma de tener una constante interacción con la información de la Alcaldía en tanto lo focalizado a la discapacidad para enterarse; dado que después de la pandemia la gente a retornado a sus actividades, en cierta medida se van desconectado de la información.

Además de irse disminuyendo en el acceso a la información, se incide en que se contravengan otros derechos que a través de los programas se podrían hacer efectivos, intensificarse y extenderse como el derecho a la integridad personal, en tanto el respeto y gestión de sus componentes físicos y mentales, a la independencia, a la igualdad de oportunidades, así como a la habilitación, rehabilitación como el acceso a la justicia.

Ahora bien, para evaluar la perspectiva de la población, se aplicó una encuesta de modo descriptivo, con preguntas de forma cerrada en donde los encuestados escogen la respuesta que más les parece acertada; para personas con discapacidad, así como personas relacionadas de forma directa e indirecta con esta población del municipio que manifiesta sentir interés por mantenerse informados, como docentes y profesionales que de alguna forma tienen contacto con personas con discapacidad; en la que se pretende saber la apreciación desde la población con respecto a los medios de difusión que usa la Alcaldía y su efectividad en la conexión con la información correspondiente al tema en particular, dentro de los resultados se encuentra que:

**Figura 1.**

*Encuesta a Población con discapacidad. Pregunta: ¿Cuál es tu edad?*

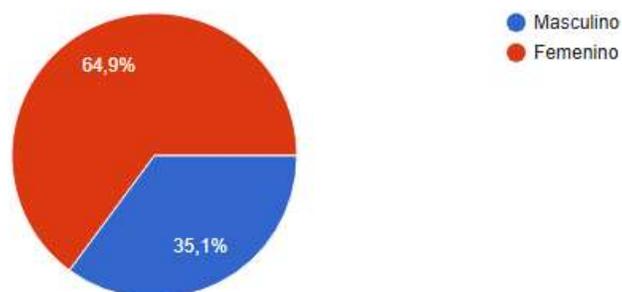


*Fuente:* Elaboración propia.

La gráfica muestra que la población con discapacidad sus cuidadores y familiares se encuentran mayormente dentro de la población adulta entre los 36 a 55 años de edad, indicando este uno de los grupos con dificultad del manejo de redes sociales. Resultados coherentes con los datos del ECV - DANE 2020 que indican que a población con discapacidad en su mayoría pertenece al grupo de edad por encima de los 45 años. Así como que los grupos de las personas que son cuidadores de personas con discapacidad, son también personas adultas que pueden estar entrando a la etapa de adultos mayores.

**Figura 2.**

*Encuesta a Población con discapacidad. Pregunta: Sexo*



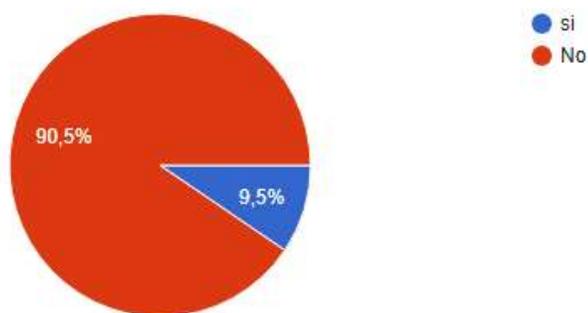
*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico indica como dentro de la población con discapacidad, familiares y cuidadores, e incluso personas interesadas, son en su mayoría mujeres; lo cual es coherente con la Información ECV - DANE 2020. Mostrando la tendencia aún hoy día de que las mujeres sean más cuidadoras de personas con discapacidad que los hombres.

“Las cifras presentadas por los autores y ponentes de la iniciativa legislativa, reconocimiento a personas encargadas del cuidado de otras en condición de discapacidad, evidencian que aproximadamente el 75,1% de los cuidadores son mujeres encargadas de ello. De igual forma, el 83,7% de ellas pertenecen al mismo núcleo familiar de la persona con discapacidad, desempeñando estas labores sin recibir ninguna remuneración económica. Se estima que el 37% de la población con discapacidad depende de manera permanente de un cuidador” (Prensa Senado, 2025).

### Figura 3.

*Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: ¿Conoce usted los medios de comunicación que usa la Alcaldía de Tunja para dar a conocer los programas, capacitaciones, convocatorias, beneficios y demás ofertas referentes a la discapacidad? (2023- 2025)*

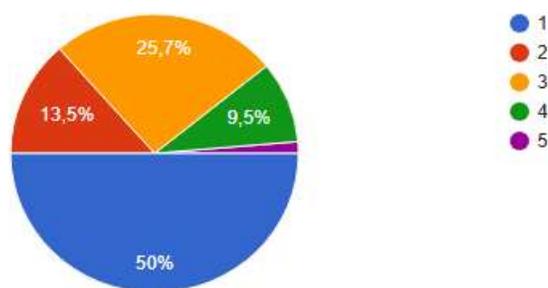


*Fuente:* Elaboración propia.

La respuesta a esa pregunta evidencia como las personas no conocen en su mayoría los medios de comunicación que maneja la Alcaldía de Tunja para difundir los programas, convocatorias y actividades elaborados para la población con discapacidad.

**Figura 4.**

*Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: En la escala de 1 a 5, siendo 1 Lo más difícil y 5 Lo más fácil. ¿Cómo califica usted la posibilidad de acceder a la información usando los medios de comunicación que provee la Alcaldía para mantenerse enterado del tema de discapacidad?*

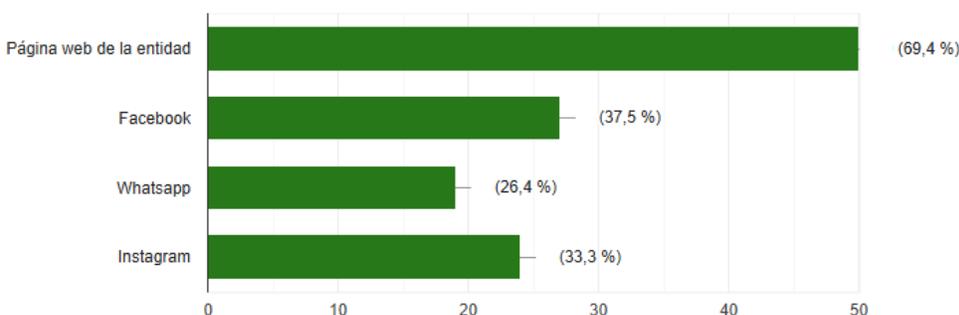


*Fuente:* Elaboración propia.

Las personas encuestadas califican que el acceso a la información a partir de los medios de difusión es, en un 50% muy difícil de acceder, solo el 9,5% califica en 4 la encuesta lo que indicaría que es fácil el acceso a la información; demostrando como se hace complejo para la población, con discapacidad, familiares, cuidadores e interesados en el tema el manejo y navegación en los medios de comunicación de la administración municipal.

**Figura 5.**

*Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: ¿Cuál de estos medios considera es el más difícil de utilizar para mantenerse enterado de los temas de discapacidad?*



*Fuente:* Elaboración propia.

Para esta pregunta las personas califican que, dentro de los medios, el más difícil de utilizar es en un 69,4% la página web de la entidad, seguido en un 37,5% de la página de facebook dejando en tercer y cuarto lugar las aplicaciones de instagram y whatsapp respectivamente, reiterando la dificultad del acceso a la información que se muestra en la pregunta anterior.

Hay sobre todo tres aspectos que se encuentran de trascendencia que coartan la garantía de derechos a la población con discapacidad, los cuales son la “participación efectiva, las barreras actitudinales y el acceso e integración de la información, aspectos que además se ven afectados por factores socioeconómicos, la geografía del país y condiciones de violencia” (ONU, 2022).

En la garantía de derechos para las personas con discapacidad, los tomadores de decisiones, las entidades deben propender por esforzarse y que “nadie quede atrás”, es decir deben disminuir las brechas, por lo cual se hace necesario fortalecer la recolección y análisis de datos, así como la articulación de creación de indicadores que permitan el monitoreo, evaluación de información, para el posterior diseño de planes y políticas de forma enfocada (ONU Mujeres, 2022). Se debe procurar independencia, así como participación de personas bajo parámetros de

igualdad de condiciones con el resto de la población, es importante el acceso o la fácil interacción con el entorno, pero también la información.

No obstante, dentro de pretender la garantía de derechos, para el caso de entidades públicas, se debe tener especial cuidado con las barreras administrativas de comunicación, que afectan la comunicación que se divulgaría desde la administración; pueden ser parte de las dificultades aquí analizadas como la sobrecarga de información dentro de la página web y plataformas que maneja la Alcaldía, que genera que la información se pierda, apareciendo una tercera y cuarta barrera que afectarían, las de “falta de canales de comunicación claros, así como la falta de feedback” (Universidad de la Rioja, 2021), el cual servirá para la mejora de procesos evitando caer en fallas que obstaculicen el proceso comunicativo.

En este punto, vale la pena resaltar que, dentro de la búsqueda de información, se halló un documento denominado, Informe de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas ISERC 2024, del cual es significativo extractar que, durante consejo territorial de planeación en el análisis de varias temáticas, entre esas, la “inclusión para personas con diversidad funcional”, se precisa sobre:

(...) la importancia de desarrollar estrategias que no solo fomenten la empleabilidad de personas con discapacidad, sino también la manera en que la Gerencia Estratégica de Comunicaciones y Protocolo difunde la información. Se destacó la necesidad de garantizar que los canales y formatos de comunicación sean accesibles e inclusivos para personas con capacidades especiales, promoviendo así una participación más equitativa en los procesos institucionales.

Y luego durante la etapa de Seguimiento y Evaluación, se recalcó sobre “la necesidad de optimizar procesos de comunicación para garantizar el acceso equitativo a la información

por parte de personas con discapacidad, promoviendo estrategias de accesibilidad por parte de la gerencia Estratégica de Comunicaciones y Protocolo de la administración municipal”. (Alcaldía, 2024).

**Proponer una red de comunicación como apoyo a la difusión de información consecuente con la temática de discapacidad que contrarreste las dificultades de la difusión contribuyendo a la garantía de derechos de la población.**

Dados los análisis anteriores, así como el apoyo que se pretende ofrecer a la mejora del proceso de difusión hacia el programa de atención integral, áreas de psicología y fisioterapia, que se ofertan desde la Alcaldía de Tunja, logrando un mayor alcance, e incluyendo más información consecuente, se propone la creación de una red de comunicación para la población con discapacidad del municipio, de esta forma las personas involucradas podrán acercarse más fácilmente a participar de forma activa en la oferta que para ellos se crea.

Lograr una mayor cohesión de la población con discapacidad hacia el estado, entre sí y con el resto de la sociedad, incrementa el reconocimiento de sus derechos, dada la cobertura que por medio de programas gubernamentales apoyan en solventar condiciones y necesidades particulares; puesto que aumenta la participación, fomentando la inclusión, generando igualdad, “trabajar en conjunto con expertos en el campo y adoptar tecnologías accesibles puede definir una importante diferencia en la vida de las personas con discapacidad” (Ariza, 2023 como se citó en cornejo, 2024).

Parece en ocasiones que la población con discapacidad, está alejada o localizada en algún lugar aparte de la ciudad, como muchos eventos o fenómenos que así se divisan, simplemente algo ajeno a la vida de varios, pero la verdad que es la probabilidad de que cualquiera pueda tener

una discapacidad de algún tipo, en algún momento de su vida, sea temporal o en algún grado, es potencial; la discapacidad entonces no es independiente, sino que se presenta desde varias perspectivas, vistas como problemáticas que deben reconocerse para la cimentación de políticas públicas que realmente impacten en grupos y actores de la sociedad.

Presentar mayor morbilidad en el envejecimiento se relaciona con el estado funcional futuro del adulto mayor, se presenta disminución de la reserva fisiológica, lo que conlleva a la persona a un estado de fragilidad. La fragilidad contempla morbilidad mental y conductual, también en lo neurológico se incluye el accidente cerebrovascular. dentro de esta condición no solo está presente la afectación al sistema cardiovascular, (...) existen compromisos en el sistema visual y musculoesquelético. Ambos procesos, la fragilidad y las enfermedades crónicas que conllevan a discapacidad pueden cursar de manera independiente, paralela o combinar sus efectos (Calvo y Gómez, 2018).

Por otra parte, el proceso comunicación, cuando se da desde más de dos puntos, menciona Zarate: “se dispone entre varios dispositivos en forma de red”; se hace una conexión de dispositivos con el fin de intercambiar información, sistemáticamente las conexiones entre dispositivos pueden darse de varias formas, “por medio de hardware que requiere de cables y servidores, o por medio de plataformas digitales, las cuales permiten también la transferencia de datos” (Yosen, 2024). En las redes de difusión se comparte la por lo que es recomendable tener en cuenta el tipo de información se va a manejar y establecer reglas de participación. Se encuentra que hoy en día “ha ganado mucho terreno la tecnología de red sin cables (tecnologías wireless), pues tienen como ventajas su movilidad, flexibilidad bajo coste y alto rendimiento” (Zarate, s.f).

Estas redes que permiten la conectividad de entre dispositivos, hacen la vida más cómoda y eficiente, mejorando la colaboración entre equipos, también han facilitado el aprendizaje como acceder a recursos dentro de ellas (Yosen, 2024). Oportunidades deben aprovecharse, en la red propuesta, teniendo en cuenta las tecnologías más populares y usadas, así como la cobertura en la ciudad, en tanto al servicio de internet, que cada día llega a más personas gracias algunas facilidades de costo, puntos de internet públicos y que muchas personas tienen la opción de un teléfono inteligente para que compartan la información.

El internet a la vida humana apoya al aprovechamiento de una amplia variedad del contenido, así como el intercambio de información entre las personas, “(...) interesantes ventajas, aprovecha las herramientas multimedia (sonido, videoconferencia, etc.), hace viable el acercamiento entre culturas, facilita las actividades de formación y educación, resultando un medio privilegiado para ofrecer a los que acceden a información y comunicación permanente y actualizada” (Pantano, 2000).

La población forma grupos dentro de la sociedad, que se vinculan gracias a similitudes o a intereses comunes, estos grupos se convierten en un apoyo para la ayuda mutua y como conexión con otros, bien sea grupos, contacto con datos de interés, conocimientos, búsqueda de beneficios, en este caso un vínculo con la entidad pública en la colaboración de difusión de información de provecho.

Como proceso parte de la política pública, en la oficina de discapacidad del municipio se dan en “comodato” el préstamo de herramientas físicas para el apoyo de actividades diarias de personas de la población, así como apoyo jurídico que podría llegar a más personas pero que a causa del desconocimiento, solo sirve a algunos. Es necesario hacer énfasis en que esta información, junto a los demás beneficios con los que cuenta la administración, deben ser del

dominio tanto de la oficina que lo coordina, como de los funcionarios de las otras dependencias de la Alcaldía.

En algún momento puede ser de utilidad esta información para compartirla; se aumentará entonces la participación. (...) además de las ayudas técnicas, existen servicios y programas de apoyo que brindan capacitación en habilidades de comunicación, acceso a información y oportunidades de empleo para las PcD, (...) la promoción de la conciencia y la empatía en la sociedad también son herramientas fundamentales para romper barreras y fomentar la inclusión. Juntos, podemos construir un mundo más inclusivo y accesible para todos (Ariza, 2023 como se citó en cornejo 2024).

Ya que desde la oficina de discapacidad manifiestan querer comenzar nuevamente con el proceso de registro de localización y caracterización de las personas con discapacidad que se detuvo en el 2020, se necesitará hacer la invitación a la población, en lo que la red de comunicación puede apoyar, algo que sin duda tendrá repercusiones en la recolección de datos y el establecimiento de acciones aplicables en pro de la política pública para la población.

Este acceso a diversos tipos de información colabora, como una llave para abrirse a otros derechos, pues hace que las personas se encuentren informadas sobre los derechos existentes, las necesidades que se cubren, las decisiones que se toman, la estructura de su gobierno, oportunidades laborales, los servicios que se brindan, que son fundamentales para su calidad de vida, extendiéndose a otros derechos, en los ámbitos económico, social, cultural, entre otros; dicha red de comunicación debe establecerse de la forma más adecuada para la población, dependiendo de las herramientas con que cuentan las personas o la tendencia actual; pese a la variedad de plataformas tecnológicas con características útiles para el común, pueden no ser

reconocidas, comprendidas o usadas con frecuencia por personas de la población con discapacidad.

Cada caso de discapacidad por su especificidad puede encontrar límites con la comunicación, dada la complejidad que representa cada persona, cada situación en la interacción con el todo como lo menciona Edgar Morin en su teoría de la complejidad; por lo que debe ampliarse la forma en que se visualiza el proceso vinculando todas personas que puedan servir de apoyo para direccionar la información hacia personas con discapacidad, sus cuidadores o familiares, así como a adultos mayores que pueden aprovechar beneficios también, dentro de la red; todos los apoyos generarán una mejor difusión ya que cada uno a su manera hará entender el mensaje.

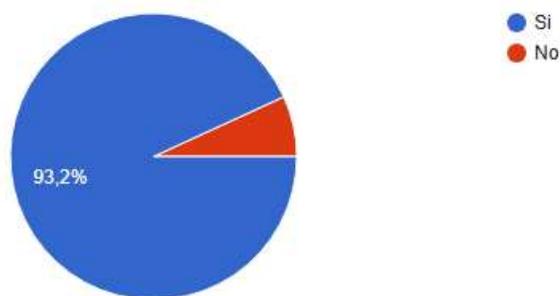
“En personas con discapacidad visual, en concreto, se puede dar el caso de que los mensajes no puedan ser leídos ya sea por no disponer de lectores de pantalla o uso del braille. (...) una de las dificultades con las que se encuentran las personas con trastorno del espectro autista es el desarrollo del lenguaje verbal y no verbal. El déficit en la comunicación es algo patente, además es uno de los factores asociados con problemas de conducta. En definitiva, es uno de los motivos de frustración familiar ya que este déficit en la comunicación afecta de forma negativa al estado anímico no solo del niño/a sino también de sus familiares.

Las personas diagnosticadas con trastorno del espectro autista se encuentran diariamente con barreras para comunicarse e interactuar con otras personas y con el mundo que les rodea. Sin embargo, el uso de la tecnología es capaz de hacer un poco más fácil el proceso de aprendizaje y el desarrollo de habilidades enfocadas a la socialización. (Aguilera, 2023)

Por otro lado, de los resultados que arroja la encuesta aplicada, en lo concerniente a la red de comunicación las siguientes preguntas muestran cuál es el camino por el cual las personas se vincularían de forma fácil con la información de discapacidad, los programas y beneficios oferta de la Alcaldía municipal, así se tiene que:

**Figura 6.**

*Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: ¿De existir un medio de difusión dedicado solo a los temas que tienen que ver con discapacidad en tanto información, programas y acciones que ofrece el gobierno para la población en la ciudad, se integraría usted a este?*

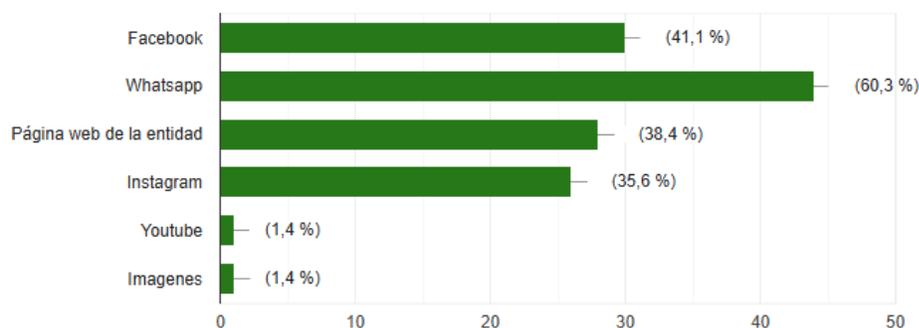


*Fuente:* Elaboración propia.

Para la red propuesta como alternativa de solución en tanto ampliar la divulgación de acciones, programas e información de interés para la población con discapacidad, se evalúa la aceptación, encontrando que, la respuesta a esta pregunta indica que, si existiera un medio de difusión exclusivo para temas de discapacidad, tendría una significativa acogida entre las personas encuestadas en un 93,2%.

**Figura 7.**

*Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: Dentro de los medios de comunicación e interacción tecnológicos ¿Cuál le parecería el más apropiado o fácil para mantenerse enterado de esta información?*

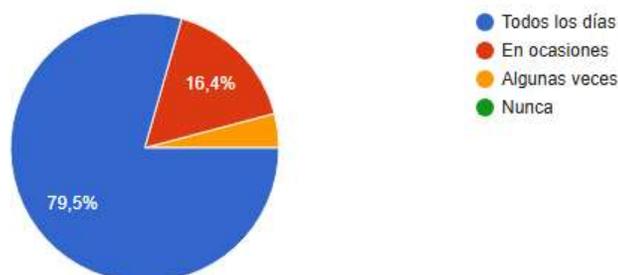


*Fuente:* Elaboración propia.

De la misma forma, las personas consideran en un 60,3% que el medio más apropiado para recibir información acerca de los temas de discapacidad es la aplicación de whatsapp, pues durante estos días es el medio de comunicación digital más usado por las personas y en una alta frecuencia gracias a su practicidad, manejo tanto individual como colectivo y posicionamiento, como lo muestra la pregunta siguiente; seguido del facebook.

**Figura 8.**

*Encuesta a Población con Discapacidad. Pregunta: Del medio elegido en su respuesta anterior, cada cuanto lo utiliza*



*Fuente:* Elaboración propia.

Indicando que la frecuencia en que utiliza este medio de difusión es de un 79,5% calificado como todos los días, en lo cabe anotar que ese contacto se da, muchas veces en un mismo día.

Estos resultados evidencian que el medio de comunicación digital en este caso, para la difusión de información que la gente escogió como más práctico, fácil, de frecuente uso es el whatsapp seguido por facebook, por lo que no es complejo comenzar en la elaboración de redes de comunicación entre personas que se encuentran interesadas en el tema en particular, ya que sí recibiría el apoyo de las mismas. La generación de la red, bajo algunas reglas de uso no es compleja, si se hace la invitación informada, de esta forma las personas que se quieran vincular solo deberán aceptar la invitación.

Lo que hace la aplicación de whatsapp bastante práctica y funcional es, como primera medida su gratuidad, casi todas las personas con teléfonos inteligentes la tienen, maneja varios formatos, además, se puede usar en “teléfono y computadora, utiliza redes desde Edge hasta 5G, permite llamadas y videollamadas entre varias personas, tiene cifrado que no permite al mismo WhatsApp leer los mensajes” (Orellana, 2021), se puede agregar que hoy día ya cuenta con su inteligencia artificial integrada.

La misma Alcaldía se ha pronunciado sobre la necesidad de potenciar el proceso de comunicación hacia las personas de la población con discapacidad, como se mencionó anteriormente, por lo que debe valerse de estrategias que favorezcan el derecho al acceso a información que trascenderán hacia efectivizar otros derechos; a través de la red de comunicación propuesta este proceso se apoya ampliamente, la encargada de generar y coordinar el proceso debe ser la oficina “gerencia estratégica de comunicaciones y protocolo” de la Alcaldía de Tunja, disponiendo un área o profesional exclusivamente a la gestión del tema de discapacidad.

Como medio para la creación de la red de comunicación, encamina el proceso en 7 pasos, que apoyan esta garantía del derecho a la información para las personas con discapacidad; así el primer paso es puntualizar los objetivos: ya que lo que se desea, es lograr conectar al grupo de valor con la entidad para conseguir su vinculación a programas creados en su bienestar como parte de la política pública por medio de difusión informativa, este mismo sería el objetivo general; como segunda medida: se debe hacer un reconocimiento de los actores afectados (a quien va dirigida la red), implicados (dependencias de la administración que ejecutan programas en beneficio de la población con discapacidad) e interesados; de modo que se busque comprender: para el caso de los actores afectados, las características constitutivas de la discapacidad que se posee, características demográficas, sus comportamientos, modos de comunicación, lo que piensan, requieren, sus intereses, la forma en que usan las tecnologías de la información.

Parte de la recolección de esta información se puede adquirir del registro de localización y caracterización, por lo que es urgente el comenzar nuevamente su implementación en el municipio; caracterizar la población apoya los detalles en la construcción de mensajes. Para los actores implicados, es decir las dependencias de la alcaldía, se requiere reconocer elementos como normatividad para la generación de información, así como cuál es la de carácter público, elementos de seguridad, estándares técnicos de los mensajes como tipos de letra, tamaño, colores, palabras y oraciones adecuadas, el código de ética, prohibiciones; temas que deben hacer parte de las capacitaciones institucionales, como conceptos de personas con discapacidad de la entidad, conocedores del tema y líderes municipales, pues “no se debe asumir sino organizar el proceso comunicativo a través de escucha activa, conferencias, reuniones, jornadas y ubicando diferentes niveles de exigencia”. (Sáez, 2023) según la responsabilidad.

Idear contenido de valor es el tercer paso: se busca llamar la atención para involucrar y mantener personas hacia la red, siendo necesario incluir fotos, videos, infografías informativas útiles con mensajes entretenidos, concretos, fáciles de comprender, que ofrezcan soluciones; “referencias que de personas, cuidar de no usar estereotipos, prejuicios, invisibilización de la gente y su contribución en la sociedad (...) el lenguaje va estableciendo creencias y dando forma la realidad, eliminando barreras y contribuyendo a la transformación social” (Bellido, 2021). Como cuarto paso, emplear plataformas adecuadas para la difusión: comprendiendo cuáles son las disponibles, pero también relevantes, prácticas y más usadas, no es necesario abrir muchos canales, sino enfocarse en los que realmente sirven al proceso u objetivos, que el grupo de valor pueda manejar sin mayor dificultad; según los resultados obtenidos de la presente investigación, las plataformas de whatsapp y facebook.

El paso quinto, corresponde a la gestión de permanente de la red: aunque el proveer información acerca del tema de discapacidad se debe dar desde las dependencias de la alcaldía, así como desde los entes descentralizados del municipio de Tunja que tengan directamente la ejecución de programas que benefician a la población de discapacidad como las secretarías de cultura y turismo, de la mujer, de salud o el IRDET; esta información debe ser entregada con apremio a las oficinas de discapacidad y comunicaciones, lo que implica una comunicación interna efectiva, para luego ser gestionada por el área de la oficina de comunicaciones que opera sobre la discapacidad.

Desde el área comunicaciones que maneja la discapacidad, donde nace la red de comunicación para la población en cuestión, es preciso que se dé constancia en su gestión, es decir planificar u organizar calendarios para subir información, la duración y prioridad del

contenido, interactuar respondiendo a preguntas o comentarios, fomentando la participación para reforzar la conexión con la comunidad, actualizando el contenido y las versiones tecnológicas.

Como sexto paso se debe observar e ir adecuando: según los resultados que se vayan notando, correspondientes el impacto que se va logrando con la difusión de información a través de la red, inspeccionando la cantidad de usuarios, el alcance en perímetro físico, el aumento a vinculación a programas, los comentarios de feedback, pues desde allí se incide en el proceso de mejora constante; se debe recordar que los procesos administrativos se deben basar en la el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, “punto de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con base en el ciclo PHVA -Planear, Hacer, Verificar y Actuar” (Caballero 2018).

Como paso séptimo, el cual da origen al desarrollo y funcionamiento de la red, se tiene la socialización de su existencia: primero hacia las dependencias de la entidad e institutos o entes descentralizados con ejecución referente a la discapacidad, luego hacia la población del municipio, haciendo la convocatoria de forma frecuente valiéndose tanto de medios clásicos de comunicación como radio y televisión local, así como de los medios tecnológicos que maneja la Alcaldía para la promoción de sus planes, programas y proyectos.

Ya que interacción entre ciudadanos y el gobierno se incrementa, puede servir a la mejora continua de la administración municipal, en la corrección de inconsecuencias con las metas y el enfoque de las demandas que ahora el ciudadano puede razonar, cuando al tener el acceso a la información puede evidenciar, si las actividades son o no, direccionadas de forma acertada; indicando si se cumple con las prioridades y las necesidades del grupo de valor.

Adicionalmente, se genera una mayor sensación de acompañamiento del gobierno, mejorando la percepción de las personas, así como su legitimidad. La divulgación de programas,

acciones por la discapacidad e información pertinente sobre sus derechos, deberes e información general, son herramientas que servirán a integrar la sociedad con la población diferencial, que requiere de apoyo en ciertas ocasiones y la cual merece el respeto de sus derechos como cualquier otro ser humano, “El derecho a la información supone el derecho a atraerse información, a informar y a ser informado; referido fundamentalmente al público, a la colectividad, aspecto que supone también el deber de informar de los gobernantes” (Sánchez, como se citó en Fernández y Rodríguez, 2019).

Al encontrarse con una mayor difusión de las acciones por la discapacidad, se amplía el reconocimiento de esta población dentro de la sociedad general, lo que consigue mejorar el sentido de pertenencia de la población tanto enfocada, como del resto de la sociedad para con la administración municipal de Tunja.

### Cronograma de Desarrollo

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Recolección de datos e información	■	■	■	■
Estructuración de la propuesta de trabajo (preproyecto)	■	■	■	
Análisis de información		■	■	
Aplicación de la encuesta de percepción a la población			■	■
Análisis de datos			■	■
Desarrollo de los Objetivos			■	■
Planteamiento de alternativa de solución			■	■
Conclusiones y Recomendaciones				■

### Conclusiones

Aunque en Colombia la tecnología ingresa, junto con sus avances, el manejo que se le da es aún insuficiente, puesto que hace falta mucha investigación para poner en marcha las facilidades que esta brinda; si bien se ha incrementado el uso de plataformas y de herramientas para apoyo hacia personas con discapacidad, no parece haber aplicación o seguimiento adecuados

de tecnología que facilite un mejor acceso a la información, así como a la variedad de elementos que también pueden ser apoyo para potenciar habilidades e interacciones de personas de la población con la sociedad.

Pese a que la oficina de comunicaciones hace su esfuerzo por capacitar a funcionarios, en el manejo de información y estándares para cargar documentos dentro de la página de la entidad dada la importancia de la inclusión; para que se cumpla con los parámetros del sistema, garantizando el acceso a la información, los servidores deben seguir lineamientos normativos que por varias razones no saben cómo hacerlos efectivos, lo que causa que se presenten errores en documentos que luego la plataforma, incluso con sus avances no pueda interpretar y pasarlos a formatos accesibles para la población con discapacidad; de la misma forma el desconocimiento sobre cuáles son los documentos que se pueden o no publicar, representa una barrera para el derecho al acceso.

El alcance que tienen las tecnologías de la comunicación, no solo se extienden de forma periférica en tanto lo físico desde la mera divulgación de información, sino que esta influencia en la sociedad comportamientos, tendencias hacia formar factores culturales, construyendo o destruyendo, ya que se sustenta en patrones que logran impactos; por lo que es importante conocer el papel que juegan los medios de comunicación y la información, aun cuando tienen varias finalidades, deben ser usados con responsabilidad procurando bienestar social al implicarse como herramientas de visibilización de las poblaciones vulnerables, su identificación, la acción de la población e incluso el trato hacia la misma.

Dado que la estrategia de información a la población debe apuntar a cumplir los propósitos de la garantía de derechos, no se debe quedar en la básica publicación de contenido, sino que debe encajarse en un proceso detallado bajo la investigación de la situación por ejemplo

de conexión, habilidades, interés, cognición, ubicación entre otras, es decir hacer buena recolección de datos para analizar cuidadosamente, así establecer las acciones generando resultados significativos.

El impacto de las acciones y programas que ofrece la Alcaldía de Tunja para la población discapacidad es de gran relevancia, los beneficios que se pueden obtener no solo se dan desde los aspectos físicos que brinda en este caso, la fisioterapia como mejoras en procesos de órganos, músculos, movilidad, incremento energético, prevención de riesgos relacionados con el envejecimiento, sino que además desde la Psicología se influye desde procesos mentales, emocionales que colaboran en reducir estrés, mejorar habilidades físicas y mentales, ocupación del tiempo, hasta una percepción de sí mismo que apoye el autoestima de las personas con discapacidad, sus cuidadores y familiares.

Lo anterior afecta en la sociedad, pues al tener personas más sanas pero sobre todo más felices, las condiciones de vida cambian para muchos alrededor de su ámbito; es necesario difundir información que incremente la vinculación de personas con discapacidad a dichas acciones en desarrollo de la política pública municipal; como se vio en el análisis, aunque las atenciones han influido en que se disminuyan las metas propuestas en el plan operativo anual de desarrollo POAD, los funcionarios reconocen, la existencia de dificultad en el proceso de difusión de información y de la importancia de integrar más personas a los programas.

En el artículo 1° de la Constitución política de Colombia de 1991, se habla de las características del país, como estado social de derecho que se fundamenta en el respeto de la dignidad humana, entendiendo dignidad como propio del ser humano de ser merecedor de respeto, así como del “reconocimiento de sus derechos iguales en todos los miembros de la familia humana” (DUDH, 1948 como se citó en Bullé, 2012); las acciones que se hagan desde

cualquier medio o cualquier persona, más aun con el acompañamiento del gobierno, hacía aquellos que resultan vulnerados en su derechos, serán de un inmenso valor, por su repercusión dentro de la sociedad; cuando se asegura el derecho del acceso a la información para la población con discapacidad, se contribuye en la garantía de derechos como la integridad personal, la independencia, la igualdad de oportunidades, la habilitación y rehabilitación y la justicia.

Bajo la difusión amplia y adecuada de información se favorecen a las personas desde varios campos como, la fisioterapia, con esta el aprovechamiento de deporte, capacitación en habilidades; bajo la Psicología, el manejo del estrés, refuerzo y apoyo emocional, además del acompañamiento jurídico, préstamo de herramientas, programas de formación con fines laborales, entre otras, apoyando la eliminación de barreras interpersonales de comunicación.

### **Recomendaciones**

Al internarse en la búsqueda de información sobre cómo se da la difusión y propagación de los mensajes, que se supone deben llegar a la población interesada, se notó que por más importante que sea dicha difusión hacia la vinculación a los programas, no se le presta la atención adecuada; desde las dependencias el trabajo se concreta más en seguir algunos lineamientos tecnológicos exigidos por la norma de forma muy general y no se hace evaluación sobre la efectividad de la difusión; si se aplicara seguimiento a la difusión de información el impacto del ejercicio estatal sería superior; por lo tanto, el ejercicio de investigación así como el análisis de la situación y el seguimiento es tan importante en el campo de la discapacidad, como en otros ámbitos igualmente esenciales y vulnerables.

Es importante destacar que se debe permanecer actualizando y recolectando datos e información, por ejemplo, sobre los aspectos demográficos, como la dimensión, estructura,

condiciones de vida, clases de discapacidad, demás factores característicos, pues de esta forma los servicios estatales a partir de la coordinación de políticas públicas se logran enfocar hacia las reales necesidades de las personas, logrando apoyar el ejercicio de la garantía de varios derechos de la población desde la administración pública como en la salud, educación, recreación, su reconocimiento ante la ley, su integridad personal, entre otros.

Los procesos hacia la discapacidad no pueden darse desde únicamente el trabajo de oficina, sino que la administración se debe involucrar en las distinciones, en las realidades desde las vivencias de la población, así como en las interacciones internas, con el entorno y del entorno con el grupo focalizado; la discapacidad se vive en la sociedad, no apartada de la misma, esta tiene una influencia grande en el desarrollo del sistema social. “Los principales planteamientos teóricos de la discapacidad han olvidado, subestimado y malinterpretado el papel que representó la cultura en la opresión de las personas con discapacidad” (Barton, 1998); respetuosamente agregando, que aún hoy esto se presenta.

Desde la perspectiva de metas que se proponen los gobiernos, estas serán un reflejo de la gestión administrativa y financiera de las entidades, por tanto, no solamente se trata de alcanzar un número sino de, porque clase de metas es que se trabaja; si se planean en consecuencia a las necesidades requiriendo un reconocimiento a fondo de lo que ocurre en la comunidad, puesto que, muchas veces esas metas más sus indicadores no muestran si se está generando o no un impacto en la sociedad; para identificar hacia donde llevar las acciones, se

...requiere de una ejecución que además de estar guiada por lo planeado, sea transparente, eficiente y eficaz y debe estar acompañada por procesos permanentes y objetivos de monitoreo, seguimiento, evaluación que den señales oportunas frente a la gestión

adelantada, permitan la toma de decisiones y contribuyan la rendición de cuentas a la ciudadanía.

...la gestión pública exige una orientación hacia la obtención efectiva de resultados. Es decir que todas las acciones que se realicen en el marco de dicha gestión deben tener un direccionamiento claro, articulado e integral para alcanzar las metas de resultado esperadas en términos de calidad, cobertura y continuidad en la prestación de bienes y servicios (DNP, 2011).

No es tan trascendente la descripción de indicadores que digan 100%, 120% o 150% cumplido, sino que se mida realmente el efecto que tiene en la población; “si se planea invertir en una planta de potabilización de agua para reducir en X% el riesgo de calidad de agua y se invierten más millones de los presupuestados, no habla esto de si mejoró la calidad de agua” (Sánchez. C, s.f); instando a actuar con más lógica en las acciones que se establecen y como se definen. Se pueden incrementar las metas o decir que se cumplieron, pero se requiere de enfocar el efecto que se debe causar, soportándose en la democracia, la transparencia, lo que conlleva en la mejora de la gobernabilidad del estado, la legitimidad de su acción y la pertenencia de las personas.

De la temática de esta investigación se encuentra poca información, tanto del municipio como del país, así como sucede de otros temas referentes a la discapacidad, se encuentran desprovistos de investigación, lo que se logra conseguir es de tiempo atrás. Si bien en Colombia hay normativa, se lleva a cabo desarrollo de actividades de inclusión por parte del sector privado y público, se tiene aún un largo camino que recorrer en la efectiva aplicación de estas logrando legitimidad gubernamental y otro desde la académica que debe investigar la discapacidad en

relación al manejo de mecanismos de tecnologías de la información y la comunicación, así como desde otras muchas perspectivas, situaciones o características.

La comunicación es un proceso esencial para lograr interacción y desarrollo en la sociedad como se vio desde las teorías abordadas, para la discapacidad el intercambio de información es un proceso complejo que precisa ir más allá del lenguaje verbal, dando importancia a incluir a la sociedad en el contacto y aprendizaje tanto de formas de comunicación como de lo que significa el concepto en el sentido amplio de la palabra; la discapacidad no es un grupo aparte, es una parte de la sociedad de la que bajo algunas condiciones se puede llegar a pertenecer requiriendo de apoyos familiares, médicos, estatales, de la sociedad o tecnológicos entre otros, por lo que también se debe promover el diseño y uso de herramientas tecnológicas de atención, cuidado como disminución de riesgos para personas con discapacidad.

### **Fuentes de Consulta**

- Arteaga Ureta, F. L., Mera Bravo, E. P., & Palacios López, A. M., (2022). Discapacidad e inclusión social: retos teóricos y desafíos socioeconómicos de las personas con discapacidad en el cantón Pedernales. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 256-262. Ecuador.
- García Guzmán, A., Rodríguez Fuentes, A., (2010). Medios de comunicación y discapacidad entre la accesibilidad y la interactividad. *Revista ICONO14 de comunicación y nuevas tecnologías*. No. 15 pp. 303 – 319. Madrid- España ISSN: 1697- 8293
- Majón Miguel, S (2022). Saber para poder Ser. Estudio sobre las barreras al aprendizaje de las personas con discapacidad intelectual en la vida adulta. Facultad de educación. Universidad de Salamanca, Campus de excelencia internacional.

- Sánchez de Amo, A (2003). Los medios de comunicación ante la discapacidad, revisa acciones e investigaciones sociales pp. 183 – 214, basada en “guía práctica para entidades, Como mejorar la comunicación social para discapacidad”, del mismo autor, junto con Susana Márquez. ISSN 1132-192X. Zaragoza España
- Buitrago Blanco, N. (2011). Acceso a la información, Un análisis para la población con discapacidad visual en la sociedad de las comunicaciones. Pontificia Universidad Javeriana - Facultad de Comunicación y Lenguaje. Bogotá D.C.
- Mogollón Mejía, A (2008). Comunicación y discapacidad, estudio de la comunicación en programas de discapacidad - Secretaria Distrital de Salud de Bogotá: caso de estudio específico. Pontificia Universidad Javeriana - Facultad de Comunicación y lenguaje. Bogotá D.C
- Arrufat Prades, A (2009). Comunicación Institucional e intervención en discapacidad. La transversalidad de la comunicación en real patronato sobre discapacidad. Tesis Doctoral. Departamento de Filosofía y Sociología. Estudios internacionales de Paz conflictos y desarrollo. Universidad Jaume I. Castello de la Plana. España
- Rodríguez Lores, A (2012). La discapacidad como fenómeno social: Un acercamiento desde la sociología. Centro Universitario Baracoa. Guantánamo.  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/20/ar1.html>
- Macnulty Noreen (2016). Una teoría social de la discapacidad. Reseña-Revisa online viento sur. Pensamiento crítico. <https://vientosur.info/una-teoria-social-de-la-discapacidad/>
- Victoria Maldonado, J (2013). El modelo Social de la discapacidad: una cuestión de derechos Humanos. Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Año XLVI, núm. 138. pp. 1093-1109 D.R.© 2013. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

- Tamayo Alzate, A (1999). Teoría General de Sistemas. Departamento de Ciencias. Universidad Nacional de Colombia – Sede Manizales.
- Monroy Flórez, V., Parra Camacho, O., Mayorga Rojel, A., (2021). Discapacidad y la teoría de los sistemas: la propuesta de una observación distinta para una situación compleja. Departamento de antropología – Facultad de Ciencias Sociales. MAD 44- pp 75-77. DOI 10.5354/ ISSN0719\_0527. 2021-64777. Universidad de Chile.
- ONU Mujeres, UNFPA, UNICEF (2022). Análisis de la situación de las personas con discapacidad en Colombia. Entre avances y Retos. En el marco de la alianza de naciones unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (UNPRPD)
- Perseo (2021). Uno de cada diez niños sufre alguna discapacidad; la probabilidad de exclusión es mucho mayor para ellos. Programa Universitario de Derechos Humanos, Perseo 106.,
- ONU (2021). México. <https://www.pudh.unam.mx/perseo/uno-de-cada-diez-ninos-sufre-alguna-discapacidad-la-probabilidad-de-exclusion-es-mucho-mayor-para-ellos/>
- Suarez Jaimes, A. (2017). Análisis del uso de los medios masivos de comunicación como estrategia de difusión de las políticas de inclusión social de personas en condición de discapacidad de la Universidad de Pamplona. Comunicación social. Facultad de Artes y Humanidades. Universidad de Pamplona. Colombia.
- Molero Aranda, T., Lázaro Cantabrana, J., Vallverdú Gonzalez, M., Gisbert Cervera, M (2020). Tecnologías Digitales para la atención de personas con Discapacidad Intelectual. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, vol. 24, núm. 1, 2021. Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia, ISSN: 1138-2783 España.
- Osuna Mariño, K (2018). Interacción comunicativa entre personas con discapacidad cognitiva y las personas sin limitantes cognitivos de la fundación Corazón y Calidad de Vida de la

ciudad de Tunja Boyacá. Comunicación social y periodismo, Escuela de ciencias sociales y humanas Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga.

Cruz Vilain, M (2013). Los Medios Masivos de Comunicación y su papel en la construcción y deconstrucción de identidades: apuntes críticos para una reflexión inconclusa. Bibliotecas anuales de investigación No. 8-9 Reflexiones. P.p189-199. Universidad de la Habana – Cuba

Pineda, M (2009). Desafíos actuales de la sociedad del conocimiento para la inclusión digital en América latina. Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones", 2 (1), Artículo 1. ISSN: 1856-9536. Universidad de Los Andes. Bogotá.

OEA (2013). El acceso a la información pública, un derecho para ejercer otros derechos. Organización de los Estados Americanos. Departamento para la gestión pública efectiva - México. Foreign affairs, Trade and development Canadá.

PMD (2024-2027). La línea estratégica social e inclusión "Conectemos con nuestra herencia viva", enfoque diferencial. Plan Municipal de Desarrollo Tunja vigencia 2024-2027, Conectando a Tunja con el mundo.

OMS (2023). Discapacidad. Factores que contribuyen a las desigualdades en relación con la salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

OPS (s.f). Discapacidad. Datos clave. Organización panamericana de salud, COVID y discapacidad. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Gov.co (s.f). Categorías de discapacidad. de la Resolución 1239 de 2022 expedida por el Ministerio de Salud. Función Pública Colombia.  
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad>.

- DPN (2011). Orientaciones para incluir metas de resultado en los planes de desarrollo de las entidades territoriales. República de Colombia – Bogotá.  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Guia%20Metas%20de%20Resultado.pdf>
- Aguirre Alvis, J., Roca Terán, R., Ramírez López, A., (2013). Manual sobre comunicación y discapacidad, el compromiso desde la información. Sobre todo, personas con y sin discapacidad. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”. Servicio de Capacitación en radio y televisión para el desarrollo. En apoyo con World Association for Christian Communication WACC. Bolivia.
- Palomino, K (2025). Medios digitales, ¿qué son y cuáles son los tipos? [Mensaje Blog] Southern New Hampshire University. <https://es.snhu.edu/blog/cuales-son-los-tipos-de-medios-digitales>
- Saldarriaga (2020). Persisten barreras para inclusión laboral de personas con discapacidad. Fundación Saldarriaga Concha., DANE (2018). España.  
<https://www.saldarriagaconcha.org/persisten-barreras-para-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad-4/>
- Martínez Núñez, C (2014). Discapacidad y Nutrición. Phine de la mano. [Mensaje Blog] Padres de hijos con necesidades especiales. Coordinadora de la Licenciatura en Nutrición.  
<https://www.phine.org.mx/post/2014/10/6/discapacidad-y-nutrici%C3%B3n>
- Sandoval García, C., Al-Ghassani, A (1990). Los medios de comunicación. Inventario de los medios de comunicación en Costa Rica, Escuela de ciencias de la comunicación, San José, BanRep.

Enciclopedia Iberoamericana (2025). Medios de comunicación.

<https://enciclopediaiberoamericana.com/medios-de-comunicacion/>

Rorher, C., Caya, P (2021). Los jóvenes no serían más hábiles que los adultos en Internet.

Nielsen Norman Group. Tecnología, información e internet. usability, website effectiveness, emotional design, user experience, design thinking, UX, user experience research y UX consulting. Researchers. USA

<https://www.nngroup.com/search/?q=jovenes+no+hables+en+internet>

Washington University (2024). ¿Qué es la comunicación? Departamento de comunicación.

Central Washington University. <https://www.cwu.edu/academics/communication/es/que-es-la-comunicacion.php>

Prensa Senado (2025). Comisión Séptima del Senado. Cursa iniciativa para garantizar un reconocimiento económico a personas encargadas del cuidado de otras en situación de discapacidad. Senado de la República de Colombia # El congreso es el camino.

Zarate, J (s.f). Redes de Comunicación. Universitat Oberta de Catalunya. FUOC. PID\_00247328.

[https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/141046/20/PLA4\\_Redets%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/141046/20/PLA4_Redets%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf)

Yosen, (2024). ¿qué son y cómo funcionan las redes de comunicación? [Mensaje Blog] Salud vital, estilo de vida. Comunicación. <https://saludvital.cl/comunicacion/que-son-y-como-funcionan-las-redes-de-comunicacion/>

Barton, L (1998). Discapacidad y Sociedad. Traducción: Roc Filella – Fundación PAIDEIA.

Editorial MORATA S, L. Pedagogía, Colección - educación critica, director Jurjo Torres Santomé. Madrid.

Sánchez C, D (s,f). Objetivos para la mejora de la calidad de vida de las poblaciones. Red de Servidores públicos, Equipo transversal de control interno. Función Pública. Concejo de Concordia Antioquia. Colombia.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/objetivos-mejora-calidad-poblaciones>

Gobernación de Boyacá (2023). En Boyacá inicia una nueva etapa para la certificación de personas con discapacidad. Noticias <https://www.boyaca.gov.co/en-boyaca-inicia-una-nueva-etapa-para-la-certificacion-de-personas-con-discapacidad/>

Alcaldía Tunja (2024). Informe de gestión – Informe de rendición de cuentas corte a 15 de diciembre del 2024. Plan de desarrollo conectemos Tunja con el mundo 2024-2027. Departamento administrativo de planeación territorial.

Alcaldía Tunja (2024). Informe de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas 2024, [ISERC]. Unidad especial de Control Interno de Gestión. Periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2024.

Alcaldía Tunja (2022). Informe de gestión – Informe de gestión oficina de discapacidad. Secretaría de Gobierno. Tunja la Capital que nos une.

Alcaldía Tunja (2021). Informe de gestión – Informe de gestión oficina de discapacidad. Secretaría de Gobierno. Tunja la Capital que nos une.

Parra Londoño, S (2024). Ley 2345 de 2023: El fin de las marcas de gobierno y redefinición de la imagen pública estatal. Departamento de Propiedad Intelectual. Universidad Externado de Colombia.

Rivera Pérez, R (2024). Complejidad y Administración una muy breve reflexión teórica. Universidad Multiversidad. Mundo Real. Edgar Morin.

<https://edgarmorinmultiversidad.org/index.php/blog/46-ciencias-de-la-complejidad/711-complejidad-y-administracion-una-muy-breve-reflexion-teorica.html>

Urteaga, Eguzki (2010). La teoría de la complejidad de Edgar Morin: Contribuciones y Límites.

Revista Dialogo Filosófico 78 (2010)- pp 477-490. Editorial Colmenar Viejo, Madrid.

Barberousse Paulette (2008). Fundamentos teóricos del pensamiento complejo de Edgar Morin.

Revista electrónica Educare, vol. XII, Núm. 2, 2008, pp 95-113. E-ISSN: 1409-4258

Universidad Nacional de Costa Rica, Heredia – Costa Rica

Aguilera Ontiveros, A (2024). La teoría de la complejidad de Edgar Morin. Red iberoamericana

de ciencias sociales [Mensaje Blog]. Redicisco. [https://redicisco.org/blog/f/la-](https://redicisco.org/blog/f/la-teor%C3%ADa-de-la-complejidad-de-edgar-morin)

[teor%C3%ADa-de-la-complejidad-de-edgar-morin](https://redicisco.org/blog/f/la-teor%C3%ADa-de-la-complejidad-de-edgar-morin)

Urquijo Angarita, M (2014). La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen. Revista Edetania 46.

63-80, ISSN: 0214-8560

Echeverri Martínez, O (2024). La Teoría de las Capacidades de Amartya Sen: entre afirmaciones

y objeciones. Licenciatura en Filosofía, Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia

Rivera Sotelo (2011). El utilitarismo de Jeremy Bentham ¿fundamento de la teoría de leon

walras?, repositorio ISSN: 0121-4772. Cuadernos de economía Universidad Nacional de

Colombia.

Osorio (2010). John Rawls: una teoría de justicia social, su pretensión de validez para una

sociedad como la nuestra. REVISTA - Bogotá (Colombia) Vol. 5 No. 1 - Enero – Junio.

Universidad Militar Nueva Granada.

Dubois (s.f). Marco teórico y metodológico del desarrollo humano Local. Los fundamentos

teóricos del enfoque del desarrollo humano, Instituto de Estudios sobre Desarrollo y

Cooperación Internacional. Universidad del país Vasco.

- Urbano Guzmán (2014). El concepto de igualdad en algunas teorías contemporáneas de la justicia, *Revista Criterio Libre Jurídico*, 11(1), 123-139. Buenos Aires – Argentina.
- Fernández y Rodríguez (2019). El derecho a la información y el derecho de la información. *Bibliotecas anuales de Investigación*; 15(3), 383-394. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México.
- Cornejo et al. (2024). Análisis de las políticas públicas de discapacidad en Latinoamérica. *evista InveCom* vol.5 no.1 Maracaibo mar. 2025. ISSN 2739-0063. Lima Perú.
- Aguilera (2023). Las barreras en el proceso de la comunicación: identificación y soluciones. ? [Mensaje Blog] RedEduca. Maracena Granada.
- Hernández y Duana (2021). Barreras de comunicación. Vol. 9 Núm. 18 (2021): *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. Universidad autónoma del Estado de Hidalgo. México.
- Pantano (2000). Tratamiento de la discapacidad en los medios Algunas consideraciones sobre la presencia de la discapacidad en Internet. De los contenidos de las páginas Webs y de la accesibilidad. Textos y documento. España.
- Orellana (2021). Qué es WhatsApp, para qué sirve y por qué es tan popular, [Mensaje Blog] Digitaltrends, <https://es.digitaltrends.com/celular/que-es-whatsapp/#dt-heading-chat-y-llamadas-entre-distintas-plataformas>.
- García (2016). Atención a la Discapacidad desde la Psicología. Del modelo médico al modelo socioambiental. – *Revista Girum*. Universidad Antropológica de Guadalajara.
- López (2002). La postura corporal y sus patologías: implicaciones en el Desarrollo del adolescente. *Prevención y tratamiento en el marco Escolar*.

[https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/5152/1/Educaci%  
ca%20y%20postura%20corporal.pdf](https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/5152/1/Educaci%c3%b3n%20F%c3%adsi%20y%20postura%20corporal.pdf)

UNIR (2021). ¿Qué son las barreras de comunicación y cuáles son los tipos que existen?

Universidad de la Rioja. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/barreras-comunicacion/>

Calvo y Gomez (2018). Condiciones de salud y factores relacionados con discapacidad en adultos mayores -Una reflexión para la atención- Universidad y Salud. Artículo de reflexión. DOI Universidad Santiago de Cali. Cali, Colombia. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182003.131>.

Mediavilla (2024). ¿Por qué son tan importantes los derechos humanos? [Mensaje Blog]

Amnistía Internacional. España. [https://www.es.amnesty.org/en-que-](https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/por-que-son-tan-importantes-los-derechos-humanos/)

[estamos/blog/historia/articulo/por-que-son-tan-importantes-los-derechos-humanos/](https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/por-que-son-tan-importantes-los-derechos-humanos/)

Salomao (2023). ¿Qué es un estudio descriptivo y por qué es importante en la investigación?

[Mensaje Blog] Mind the graph. <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-un-estudio-descriptivo/>

Bellido (2021). Guía de comunicación inclusiva. Guía práctica para comunicar la inclusión.

España. Modii, Primera edición.

Sáez (2023). Cómo adaptar la comunicación con personas con discapacidad [Mensaje Blog]

Coinclusión.

Caballero 2018. Casta administrativa. edición digital de la Revista Carta Administrativa, a la nueva era de nuestro medio de comunicación masivo. Función pública Colombia

[https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/30179050/Articulo\\_mipg.pdf](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/30179050/Articulo_mipg.pdf)

## Anexos

**Anexo A.** Respuesta a la solicitud del número de población de discapacidad para el 2025, el número de personas incluidas en el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y los informes de gestión de los años 2023 y 2024.



**ALCALDÍA MAYOR DE  
TUNJA**  
1.124-2.051



ATU2025ER018078  
ATU2025ER015922

Tunja, 04 de abril de 2025

Señor(A)  
**INGRID ADRIANA GUTIERREZ**  
gutierrezingrid@rocketmail.com  
Tunja, Boyacá

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION ATU2025ER018078

Cordial saludo

Atendiendo su solicitud según el registro de localización y caracterización a corte 2020 se encuentran registradas 3964 personas con discapacidad, en los informes de gestión reposa información sensible por lo que no es posible enviarle la información solicitada.

El día viernes 11 de abril le invito para que se acerque a la Unidad de Gestión de Discapacidad ubicada en la kra 13 A No 19-87 antiguas instalaciones del colegio Castro Martínez y de esta forma socializarle la oferta de programa y servicios que se implementa para las personas con discapacidad y cuidadores.

Atentamente,



Profesional  
**SECRETARÍA DEL INTERIOR Y SEGURIDAD TERRITORIAL.**

Proyectó: \_\_\_\_\_  
Revisó: \_\_\_\_\_  
Anexos: \_\_\_\_\_



**Tunja** Ciudad de origen **mipg**



Alcaldía Tunja



Alcaldía Tunja

NET.891800846-1  
Calle 19 # 9-95 Edificio Municipal - Tunja - Boyacá  
Tel: 7405770 atencionalciudadano@tunja.gov.co  
www.tunja-boyaca.gov.co

**Anexo B.** Cuestionario solicitado a la oficina de comunicaciones de la Alcaldía de Tunja, para identificarla percepción desde la entidad sobre la difusión de información para las personas con discapacidad.



1.3-4.1 0219

Tunja, 08 de mayo de 2025

Señor(A)  
**INGRID ADRIANA GUTIERREZ**  
 ing\_gutie@aol.com  
 Tunja, Boyacá



ATU2025ER019697  
 ATU2025EE022026

Asunto: Respuesta a solicitud de información ATU2025ER019697

Cordial saludo y deseos de éxitos en sus labores diarias,

A continuación, desarrollamos las preguntas que hicieron llegar a nuestra sectorial:

1. ¿Cuáles medios de comunicación se usan para hacer la difusión del desarrollo de programas (Informes, invitaciones, convocatorias, información general y demás) referentes a discapacidad en Tunja, desde el año 2021 al 2025?

RESPUESTA:

La información para la población con discapacidad se difunde por los mismos canales de comunicación con los que cuenta la entidad, teniendo en cuenta que la normatividad no solicita que se creen canales diferenciales, sino que se integre a los procesos de acceso a la información, por lo anterior, la entidad hace difusión por medio de:

- Redes sociales institucionales
- Sede electrónica institucional
- Medios de comunicación local y con alcance regional (Televisión, radio, online y prensa escrita)
- Chats de los representantes de población con discapacidad




Alcaldía Tunja

NIT.891800846-1  
 Calle 19 # 9-95 Edificio Municipal - Tunja - Boyacá  
 Tel: 7405770 atencionalciudadano@tunja.gov.co  
 www.tunja-boyaca.gov.co



2. ¿Cada cuánto se hace actualización de esos medios de comunicación?

RESPUESTA: la actualización de la información es diaria, debido a que no se segmenta la información a únicamente los días en que se difunden contenidos dirigidos a la población con discapacidad, sino que se espera, que la población reciba diariamente la misma información que emite para la ciudadanía en general, entendiéndose que hacen parte de una sociedad, gozan de los mismos derechos y por ende, el trabajo diario de las sectoriales los beneficia en todos los sectores de la economía y la sociedad.

3. ¿Cada cuánto se alimentan estos medios de comunicación?

RESPUESTA: consideramos que la actualización y alimentación, en el medio de las comunicaciones, infiere un significado igual, por lo anterior, la respuesta es la misma del numeral 2.

4. ¿Qué normatividad interna y externa les obliga a hacer la difusión de este tipo de información?

RESPUESTA: el marco normativo de los procesos de accesibilidad a la información, se encuentra estipulado desde la Constitución Política de Colombia, hasta el Acuerdo Municipal en cumplimiento de la Política Pública para Personas con Discapacidad:

- Constitución política de Colombia. Artículos 2,3, 20, 40, 74 y 270.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, reglamentada por la Resolución 1519 de 24 de agosto de 2020.
- Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículos 48 y 56 y 60 -66.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.", Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.





ALCALDÍA MAYOR DE  
**TUNJA**

- Ley 136 de 1994, el cual cita las funciones de los alcaldes según la Constitución Política en relación con la ciudadanía. ARTÍCULO 5.- Principios rectores de la administración municipal, entre otros de la Ley.
- Decreto 1499 De 2017. ARTÍCULO 2.2.22.3.3. Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión ? MIPG.
- Decreto 124 de 2016. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Resolución 1519 de 2020. Estándares y directrices para la publicación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014.
- Acuerdo Municipal N° 0026 DE 2011 POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSIÓN SOCIAL PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE TUNJA. <https://alcaldiatunja.micolombiadigital.gov.co/politicas-publicas/acuerdo-municipal-no-0026-de-2011-por-medio-del-cual-272127>

5. ¿Cómo funciona el proceso de recolección y difusión de la información de las temáticas referentes a las políticas de discapacidad (Informes, invitaciones, convocatorias, información general y demás)?

RESPUESTA: La entidad se encuentra organizada por secretarías, gerencias y direcciones, con funciones definidas mediante Decreto 001 de 2023, desde allí, la Secretaría del Interior y Seguridad Territorial, cuenta con la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, oficina que concentra toda la información y lineamientos para esta población, convirtiéndose en la primera fuente de información, pues se dedican a trabajar por la garantía de derechos para las personas con discapacidad.

Adicionalmente, cada sectorial desde sus funciones, participa en el cumplimiento de los derechos de la población, desde actividades que se estipulan anualmente con la aprobación de los representantes de personas con discapacidad, que se consignan, tienen seguimiento y se deben cumplir, bajo la mirada de entes de control y desarrollo social, denominado Plan Operativo Municipal para Personas con Discapacidad, reglamentado desde la política pública y en donde se crean los subcomités de salud, educación, cultura y recreación, entre otros.

El desarrollo de las actividades que realizan los subcomités y la misma Secretaría líder, es difundido a través de enlaces de comunicaciones, personas dedicadas a gestionar la información y motivar su difusión por los canales oficiales y medios de comunicación; en concordancia, si la información, por ejemplo, tiene que ver con mejoramiento de vivienda para población con discapacidad, es el enlace de comunicaciones de Ecovivienda quien difunde la información, pero sí tuviera que ver con la difusión de la Semana de la Discapacidad, la información saldría y es difundida a través de la enlace de comunicaciones para la Secretaría del Interior.



**Tunja** Ciudad de origen

**mipg**



Alcaldía Tunja



NIT.891800846-1  
Calle 19 # 9-95 Edificio Municipal - Tunja - Boyacá  
Tel: 7405770 [atencionalciudadano@tunja.gov.co](mailto:atencionalciudadano@tunja.gov.co)  
[www.tunja-boyaca.gov.co](http://www.tunja-boyaca.gov.co)



Una vez gestionada la información, los enlaces elaboran piezas gráficas, boletines de prensa, entrevistas y agendamiento con medios, para divulgar la información, que se acompaña de boletines de prensa traducidos a lengua de señas colombiana para personas sordas, y notas contextualizadas para personas ciegas.

<https://www.youtube.com/@PrensaAlcaldiaTunja/videos>

<https://drive.google.com/file/d/1tCwRI0I2GeFcjsTyrbx7BV9n4pi4JqBI/view>

El material se le entrega al representante de cada población para que cuenten con el material suficiente para mantenerse informados. Este material también es colgado en la sede electrónica de la entidad en la sección noticias, en donde pueden encontrar la información, como lo mencioné, diaria y no segmentada y además la información dirigida a la población.

Esta ruta fue socializada en diferentes momentos con los representantes de las poblaciones, con el objeto de que ellos sean canales de comunicación con su población, por medio de los chats que los mantienen en contacto con la población

En el siguiente enlace encontrarán las noticias diarias de la entidad, al hacer clic en cualquiera de ellas, en la parte de abajo encontrarán los botones de acceso al contenido por cada boletín: <https://www.tunja-boyaca.gov.co/tema/noticias>

6. ¿Considera que existen fallas u obstáculos en el proceso de comunicación de los programas de la política pública dirigidos a la población con discapacidad?

RESPUESTA: SI  NO

7. ¿Cuáles considera son las fallas u obstáculos, que impiden a los ciudadanos (Grupos de valor) obtengan información necesaria de los programas difundidos de la política pública dirigidos a la población con discapacidad?

No consideramos que existan fallas, sino oportunidades de mejora, en el sentido que cuando se presentan algunas situaciones que trunquen el proceso de comunicación, se identifica la situación a fin de darle solución. Una de las limitantes que se presenta con mayor ocasión, es el proceso contractual de intérpretes y enlaces, debido a que debe esperarse poder contar con el personal para dar inicio a los procesos.

En segundo lugar, el interés de la misma población por involucrarse en los procesos de la entidad, existe falta de participación, interés por presentarse a las convocatorias y temas que propone el municipio.



**Tunja** Ciudad de origen **mipg**



Alcaldía Tunja



NIT.891800846-1  
Calle 19 # 9-95 Edificio Municipal - Tunja - Boyacá  
Tel: 7405770 atencionalciudadano@tunja.gov.co  
[www.tunja-boyaca.gov.co](http://www.tunja-boyaca.gov.co)



8. ¿Cómo se mide la eficiencia de la difusión de información que permita evidenciar que llega a las personas con discapacidad?

RESPUESTA: La Gerencia Estratégica de Comunicaciones y Protocolo, no puede medir el impacto o eficiencia de la información en términos de calidad debido a que no puede ser juez y parte en el proceso comunicativo y tampoco existen los recursos para contratar a una firma evaluadora, sin embargo, se mide en términos de cobertura, que es más tratando de incluir todos los medios y canales existentes para que la información que se produce sea elevada a todos los sistemas de difusión. Otra forma de medir, es la participación de la comunidad con discapacidad cuando es convocada a un tema u otro.

9. ¿Existe un enlace en la página web, que redirija a la información de los programas, proyectos planes ejecutados por la Alcaldía de Tunja para los años 2021 a 2025?

RESPUESTA: existen un espacio informativo en la página.

1. Botón de inclusión en el home de la página web institucional o sede electrónica, que lleva a las categorías y botones creados para desagregar la información que se requiera para las personas con discapacidad

<https://www.tunja-boyaca.gov.co/tema/somos-capaces>

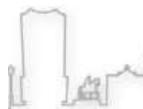
Esperamos haber dado respuesta a todas sus inquietudes y les deseamos éxito en sus procesos.

Cordialmente,

Atentamente,

[Redacted Signature]

[Redacted Name]  
GERENTE- GERENCIA ESTRATEGICA DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO



**Tunja** Ciudad de origen

mipg



Alcaldía Tunja



NIT.891800846-1  
Calle 19 # 9-95 Edificio Municipal - Tunja - Boyacá  
Tel: 7405770 atencionalciudadano@tunja.gov.co  
[www.tunja-boyaca.gov.co](http://www.tunja-boyaca.gov.co)

**Anexo C.** Encuesta para la población con y sin discapacidad, así como para personas interesadas en el tema de difusión de información acerca del tema Discapacidad.

*Análisis de los medios de difusión de programas dirigidos a la población con discapacidad en la ciudad de Tunja.*

1. De las siguientes opciones a cuál o cuales considera que usted pertenece a: \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Persona con discapacidad
- Cuidador
- Familiar
- Interesado en el tema

2. Edad:

*Selecciona todos los que correspondan.*

- 15 a 25
- 26 a 35
- 36 a 55
- 55 a 65
- más de 65

3. Sexo:

*Marca solo un óvalo.*

- Masculino
- Femenino
- Otro: \_\_\_\_\_

5. ¿Con cual o cuales clases de discapacidad tiene usted contacto? (elijá una o varias)

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Física  
 Intelectual  
 Visual  
 Auditiva  
 Psicosocial  
 Múltiple  
 Ninguna

24 p.m. Análisis de los medios de difusión de programas dirigidos a la población con discapacidad en la Ciudad de Tunja en los años

6. ¿Conoce usted los medios de comunicación que usa la Alcaldía de Tunja para dar a conocer los programas, capacitaciones, convocatorias, beneficios y demás ofertas referentes a la discapacidad? (2023- 2025)

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

7. ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

8. En la escala de 1 a 5, siendo 1 Lo más difícil y 5 Lo más fácil. ¿Cómo califica usted la posibilidad de acceder a la información usando los medios de comunicación que provee la alcaldía para mantenerse enterado del tema de discapacidad?

*Marca solo un óvalo.*

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

9. ¿Cuál de estos medios considera es el más difícil de utilizar para mantenerse enterado de los temas de discapacidad?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Página web de la entidad  
 Facebook  
 Whatsapp  
 Instagram  
 Otro: \_\_\_\_\_

p.m. Análisis de los medios de difusión de programas dirigidos a la población con discapacidad en la Ciudad de Tunja en los años:

10. ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

11. ¿Le gustaría mantenerse informado con respecto al tema de discapacidad de forma actual y frecuente? Como derechos, deberes, apoyos, normatividad, casos, convocatorias, programas, capacitaciones, etc.

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre  
 De vez en cuando  
 Nunca

12. ¿De existir un medio de difusión dedicado solo a los temas que tienen que ver con discapacidad en tanto información, programas y acciones que ofrece el gobierno para la población en la ciudad, se integraría usted a este?

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

13. Dentro de los medios de comunicación e interacción tecnológicos ¿Cuál le parecería el más apropiado o fácil para mantenerse enterado de esta información?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Facebook  
 Whatsapp  
 Página web de la entidad  
 Instagram  
 Otro: \_\_\_\_\_

p.m. Análisis de los medios de difusión de programas dirigidos a la población con discapacidad en la Ciudad de Tunja en los años:

14. ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

15. Del medio elegido en su respuesta anterior, cada cuanto lo utiliza:

*Marca solo un óvalo.*

- Todos los días  
 En ocasiones  
 Algunas veces  
 Nunca

**Anexo D.** Datos de los servicios prestados en el programa de *Atención Integral* y las metas propuestas para el periodo de 2021 al 2024. Tomados de los informes de gestión de los años 2021 y 2022, así como de los Informes de rendición de cuentas del municipio de los años 2023 y 2024.

2021:

A continuación, se presenta de manera discriminada las atenciones y seguimientos realizados por área profesional:

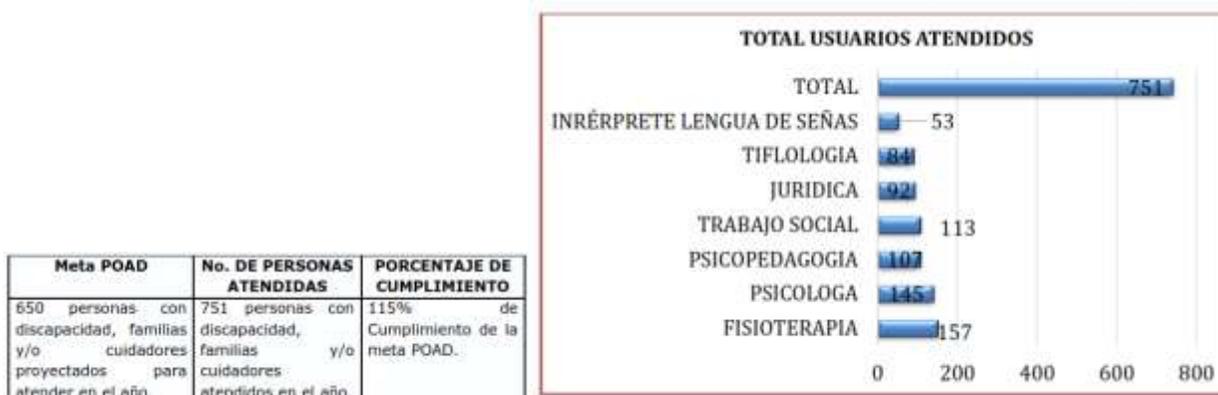
Profesional	Atenciones	Seguimientos de caso
Abogada	240	270
Psicopedagoga	108	1573
Psicóloga	148	315
Intérprete de Lengua de Señas	35	15
Trabajadora Social	27	92
Fisioterapeuta	153	358
Docente de Recreación	39	155
<b>Total</b>	<b>750</b>	<b>2778</b>

Meta POAD	No. DE PERSONAS ATENDIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
650 personas con discapacidad, familias y/o cuidadores proyectados para atender en el año.	750 personas con discapacidad, familias y/o cuidadores atendidos en el año.	115% de Cumplimiento de la meta POAD.


 Calle 19 N° 9 - 95 cueto plus edificio municipal  
 Turis, Boyacá - 740 51 70 - gubturis@turis.gov.co  
 www.turis-boyaca.gov.co

2022:



2023:

Indicador de Producto	Meta Propuesta 2023	Avance de meta 2023	Avance cuatrienio	Recursos invertidos (millones)
#_05.126. Personas con discapacidad atendidas con oferta institucional	650	600	2.787	\$ 83,73

Tabla 17: Descripción avance 2023 indicador P\_05,126

PROFESIÓN	CANTIDAD
PSICOPEDAGOGÍA	105
JURÍDICA	103
PSICOLOGÍA	117
FISIOTERAPIA	80
TRABAJO SOCIAL	86
ASESOR	0
INTERPRETE LENGUAJE DE SEÑAS	21
DOCENTE RECREACIÓN	0
TIFLOGÍA	88
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>

2024:

Tabla 34. Indicador de producto. Fortalecimiento Atención integral a la población con de discapacidad.

Código	Indicador	Unidad de medida	Meta cuatrienio	Meta 2024	Avance	Desempeño	Ejecución preliminar a 15 de diciembre (millones)
IP-104	Personas con discapacidad atendidas con servicios integrales	Número	3000	600	600	100,0%	1.925,50

