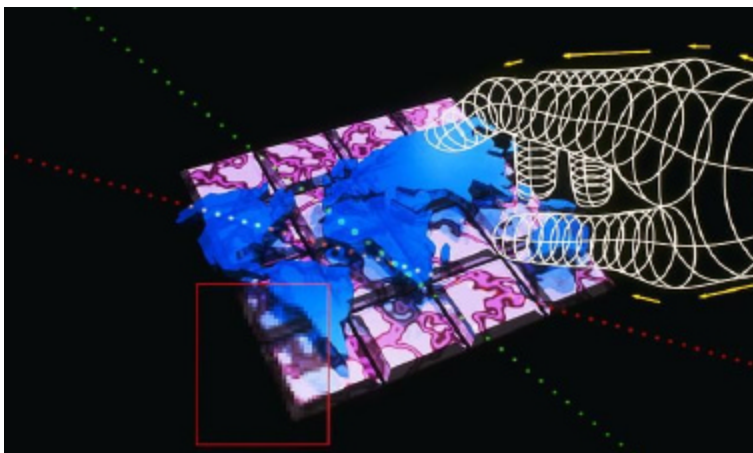

OPS/OMS
Organización Pan Americana de la Salud
Organización Mundial de la Salud



Taller sobre Información de Salud en la Internet
Congreso CRICS VI - BIREME
Puebla - México

Mayo 8, 2003

Organizado por
Área de Información y Gestión del Conocimiento, IKM, PAHO/WHO

Organización Pan Americana de la Salud
525 Twenty-third Street, NW
Washington, D.C., 20037

SONDEO Y ANÁLISIS DE PAGINAS DE INTERNET DE VIOLENCIA EN COLOMBIA

Carolina Prieto Molano

Consultora OPS

Con la colaboración de Yolanda Ruan de De la Carrera
Jefe, Centro de Documentación OPS/COL
Coordinadora BVS Colombia

Bogotá, D.C.
Marzo 31 de 2003

TABLA DE CONTENIDO

Sumario ejecutivo	
Introducción	3
El problema	4
Objetivos	4
Sondeo	5
Criterios de calidad utilizados	7
1. Fuente	7
a. Identificación	7
b. Carácter	7
c. Audiencia	8
2. Forma	9
3. Contenido	9
a. Seguridad	9
b. Recursos	10
c. Interacción	10
d. Lenguaje	11
e. Actualización	11
f. Presentación	12
4. Navegabilidad	12
5. Impacto	13
Análisis de la información	13
Conclusiones	30
Pasos a seguir	31
Glosario de términos	32
Anexos:	
Anexo 1. Instrumento de Sondeo	35
Anexo 2. Listado de Instituciones y su dirección de Internet.....	37
Anexo 3. Gráfico 1, Sondeo Tabulado.....	40

SUMARIO EJECUTIVO

Introducción

La Internet suele ser un recurso valioso para quienes necesitan una rápida solución en el acceso a una información deseada. Su rapidez, inmediatez y las facilidades de navegación permiten llegar a información utilizable por diversos públicos de heterogéneos intereses.

Se trata entonces de un recurso disponible para cualquier persona sin distinciones de ninguna especie, con contenidos de diversa temática. La salud, por tratarse de un condicionante que afecta al ser humano en su desarrollo integral, es un tema de gran interés, constituyéndose en fuente de información para las más variadas ópticas.

En concordancia con lo anterior el tema de violencia, como condicionante del deterioro de la salud pública de los pueblos, ocupa un lugar destacado para el caso concreto de Colombia, ya que su incidencia y prevalencia afecta notablemente la salud y el desarrollo económico y social del país.

En Colombia, a raíz del desarrollo de la Biblioteca Virtual en Salud, se han logrado identificar numerosas fuentes de información en el campo de la violencia, que envuelven diversas perspectivas de la problemática de salud pública que hoy vive el país. El Centro de Documentación y Comunicación de la OPS en Colombia, ha conformado una base de datos bibliográfica sobre el tema de Violencia, que recopila, analiza y procesa documentos provenientes de diferentes fuentes, aplicando para ello metodologías que permiten la normalización de los registros con el fin de facilitar su posterior recuperación. Esta base de datos – única en su género - se ha convertido en una fuente valiosa de información para la toma de decisiones de investigadores y hacedores de política, evidenciadas por las consultas y comentarios realizados por estos usuarios.

Sin embargo, no existen instrumentos o herramientas que contribuyan a refinar la información disponible en las diferentes páginas.

Esta circunstancia, esta falencia en herramientas, es la determinante para que se haga este estudio que pretende alcanzar un doble propósito. Dos propósitos que se entrelazan el uno con el otro. De un lado, hacer un análisis de ciertos criterios de calidad de la información disponible en Internet en un tema concreto de salud pública de un país latinoamericano como es el de la violencia en Colombia; y de otro, plantear alternativas de investigación y desarrollo para el mejoramiento de los productos de Internet.

El Problema:

La primera cuestión que surge en este estudio es: ¿cómo se localiza la información? A qué se enfrenta el usuario cuando acude a un buscador de información como Google o Altavista o Lycos y busca el tema de: *violencia y salud en Colombia* ?

De la información encontrada surge un segundo problema: ¿Cómo darle credibilidad? O dicho de otro modo: ¿Qué debe analizarse para dar credibilidad, para saber la calidad de un sitio web? Se debe enfatizar sobre la utilidad o inutilidad, comprensión o incomprensión, facilidad o dificultad de búsqueda, y la calidad de la información en las páginas de Internet en un tema específico. En este estudio – como una primera aproximación – la metodología utilizada destaca tres aspectos fundamentales: el primero es la forma; el segundo, el contenido; y el tercero, la navegación por la página y su impacto. Dentro de cada uno de ellos se presenta un conjunto de criterios que permiten calificar la información en Internet.

Ahora bien. La razón por la cual se escogió el tema de la *Violencia en Colombia* se debe a que de acuerdo con el Instituto Nacional de Salud Pública de Colombia, la violencia es el principal problema de salud pública de este país.¹ En este mismo sentido, el informe de Desarrollo Humano sobre Colombia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, se concentra en la temática del Conflicto Armado, por ser el principal obstáculo para el desarrollo humano de los colombianos, ya que produce miles de muertes prematuras cada año.² De otra parte, la Universidad del Valle reporta que “Colombia es responsable del 30% de las muertes que ocurren en América Latina”³. Por ello los expertos consideran que es una enfermedad evitable que ha llegado a convertirse en una epidemia....

Objetivos específicos

De acuerdo con lo expresado, el proyecto tiene por objeto mostrar una metodología de estudio de la calidad de la información de las páginas web en español que tratan un tema específico de salud, que para el caso concreto, es la violencia en un país de la región: Colombia.

Esto hace que el proyecto tenga varios objetivos específicos:

1. Mostrar una metodología de análisis de sitios web en salud, ensayada con un tema de salud vital en un país de la región. Para ello se acudió a metodologías usadas por el Health Information Technology Instituto –

¹ Instituto Nacional de Salud Pública. <http://www.ins.gov.co>

² Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD. <http://www.pnud.org>

³ Agencia Universitaria de Periodismo Científico. AUPEC. Universidad del Valle
<http://aupec.univalle.edu.co>

HITI of Mitretek Systems⁴ quien aporta criterios de calidad para análisis de páginas de salud desde el punto de vista de la oferta y el Gateway to Development Information - ELDIS⁵, desde la demanda de información.

2. Seleccionar un determinado número de páginas que constituyeran una muestra representativa de los sitios web que tratan la temática en cuestión.
3. Elaborar un mapeo de las paginas de Internet que tratan el tema de la violencia en Colombia y cuyo contenido produzca impacto en tres dimensiones o en cualquiera de ellas, a saber: Investigación, formación de recurso humano y toma de decisiones.
4. Analizar algunos criterios de calidad en la información encontrada, que contribuyan a refinar la información disponible
5. Realizar cruces con los resultados de la exploración realizada, que muestren la calidad de la información que se ofrece desde diferentes ópticas, como por ejemplo: temas, recursos y servicios, interacción.
6. Reflejar el trabajo intersectorial de un problema de salud pública. Mostrar cómo la información es determinante para las políticas públicas referentes al tema violencia.
7. Considerar este estudio como un ejercicio, como una muestra realizada en un tema prioritario de salud pública en un país de América Latina, para practicarlo en otros países de América Latina y El Caribe, en sus temas prioritarios de salud pública, e incluso pensar en hacerlo comparativamente entre varios países en determinadas temáticas, de manera que los estudios sirvan para la alimentación y crecimiento mutuo de la información que se ofrece por Internet.
8. Tener presentes los elementos de análisis expuestos para posteriormente diseñar una estrategia de comunicación útil y de calidad vía Internet.

Sondeo

El sondeo de la información se hace con base en un instrumento de análisis de cada página, diseñado para tal fin y que se adjunta a este documento en el Anexo 1.

Este instrumento responde a las necesidades específicas del estudio y se compone de las tres partes fundamentales: identificación de la página, contenido y navegabilidad. El instrumento se constituye en el parámetro base

⁴ Criteria for Assessing the Quality of Health Inforamtion on the Internet. 14 Octubre 1997.
<http://www.mitretek.org/hiti/showcase/documents/criteria.html>

⁵ User Survey Key Findings of A Survey Conducten in August-September 2002, January 2003
www.eldis.org

para que el estudio de las páginas cuente con un común denominador y no se excluya ninguna de las especificidades, como actualidad, argumentación del contenido, audiencia, efectividad del motor de búsqueda, etc.

Así, se aplicó el instrumento a cada página, llenando cada uno de los espacios que especifican los diferentes ítems de análisis. Se completa la información del instrumento iniciando por la identificación de la fuente, es decir la página web y la institución u organización a la que pertenece y el tipo o carácter de la misma.

Se completó un sondeo de 41 sitios, que constituyen la muestra de este análisis. La selección de esa muestra de sitios web que tratan la temática de la Violencia en Colombia obedeció a las siguientes especificaciones:

- En primer lugar, la Biblioteca Virtual en Salud módulo Colombia, tiene el Link a los *Vínculos de Interés Nacional* compuesto por 71 instituciones. De esas instituciones se escogieron 20 que tratan el tema de violencia desde sus diferentes perspectivas. Es decir, que estas 20 instituciones ya eran seguras para formar parte de la muestra dentro de este estudio.
- En segundo lugar, se acudió a los resultados de las exploraciones hechas en los buscadores acreditados Lycos, Google y Altavista. Así, con el tema "*Salud Violencia Colombia*" en Google, se encontraron 50.700 registros; en Altavista, 28.951 y en Lycos, 88.542. Lo que resulta un promedio de 56.064 registros.
- De esos aproximadamente 56.064 registros, se excluyeron los que remitían a alguna de las 20 páginas ya escogidas. Así, los registros se redujeron al 20 %. Es decir que quedaron 11.200 aproximadamente.
- De ese 20% restante se buscaron sitios que tuvieran como fuente instituciones del propio país, es decir, que fueran páginas colombianas. Esto corresponde aproximadamente a una sexta parte, es decir, 1.866 registros.

Sin embargo, se salen de este parámetro las páginas provenientes de fuentes internacionales y una página de prensa: el Miami Herald, que también se tuvieron en cuenta para el análisis. La excepción hecha de la página de prensa obedece a que la noticia es una información que proviene del país de origen, pero corresponde a una visión distinta: de cómo se muestra la temática a un público que vive fuera de Colombia, y se consideró que este periódico constituye una fuente importante de información para el público latinoamericano residente en USA, y sobretodo colombiano que ha emigrado del país por causa de la violencia.

- Ahora bien. De los registros encontrados con los buscadores referidos resulta que de diez de ellos, seis correspondían a la

Organización Panamericana de la Salud - OPS. Pero la OPS estaba excluida del estudio, ya que es interés de la OPS realizar este análisis de la información de Internet en páginas distintas a ella misma. Por lo tanto, se está hablando de 746 registros.

- Se hizo entonces el cruce de los registros cuyas instituciones fuentes de información coincidieran en los resultados de las exploraciones realizadas con los tres buscadores enunciados. Pero además, que incluyeran páginas de diversa índole: gubernamental, de la academia, grupos de investigación, ONG's, grupos de interés (Advocacy groups), prensa y de tipo internacional. De este cruce surgen 21 instituciones comunes, diferentes a las 20 ya escogidas, para un total de 41 instituciones.

- Vale la pena aclarar que se excluyeron de esta muestra las páginas acreditadas por quienes defienden alguna de las posturas del conflicto colombiano, como son las de los grupos alzados en armas y/o de autodefensa.

La muestra de las 41 instituciones estudiadas, es decir el *Listado de Instituciones*, se encuentra en el Anexo 2 de este documento.

Los resultados del sondeo realizado en esas 41 páginas se visualizan en la gráfica 1, denominada *Sondeo Tabulado* (Anexo 3), que permite tener una visión de toda la información encontrada.

Posterior a ello se hacen los cruces de información, que favorecen el análisis y que permiten estudiar situaciones concretas, como por ejemplo la seguridad o argumentación de la información encontrada en todas las páginas o la de las páginas gubernamentales o centros de investigación, por ejemplo.

Criterios de calidad utilizados en el análisis de las pag web:

Los criterios de calidad utilizados obedecen a los ítems que deben tenerse en cuenta para estudiar la calidad de la página desde diversas perspectivas. De acuerdo con el ejercicio realizado en las páginas de Internet que tratan el tema de la violencia en Colombia, se dividen en cinco grandes categorías, así:

1. **Fuente:** comprende tres categorías:
 - a. Identificación
 - b. Carácter
 - c. Audiencia

Fuente: es el primer criterio de calidad. Por él se **identifica** la página que se va a estudiar, cuyo simple nombre rige la información que se va a analizar. Pero además de la identificación, la fuente debe catalogarse entre

unos parámetros determinados del tipo o **carácter de la institución**, de manera que se sepa si la página es:

- C1 → Gubernamental
- C2 → Academia
- C3 → Grupo de investigación
- C4 → ONG
- C5 → Grupo de interés (advocacy group)
- C6 → Prensa
- C7 → Internacional.

De otra parte, todo depende del interés de quien realiza la búsqueda, ya que encontrará un tipo de un información en cada una de las categorías enunciadas.

El crédito que aporta una pagina de un centro de investigación es diferente al de una ONG. Depende –como se dijo- del interés, de la necesidad del usuario, por cuanto se encuentran diferencias entre los diversos públicos, que pueden o no tomar decisiones: por ejemplo, una ama de casa, un alcalde, un concejal, un investigador pueden tomar o no una decisión con fundamento en la información encontrada. Ese interés lo conducirá a una página gubernamental, a la de un centro de investigación, a una pagina de prensa, que bien puede ser una noticia o una columna de opinión o un editorial, para alimentar su información para la decisión que vaya a tomar.

Las 41 instituciones responsables o patrocinadoras de las paginas estudiadas fueron resultado de una selección hecha que siguió unos parámetros ya descritos. Sin embargo, vale la pena preguntarse ¿cuál es el público al que van dirigidas esas páginas? ¿van dirigidas a un tipo de público o van dirigidos a varios? ¿A qué tipo de usuarios le interesa la información contenida en la página?

Por ello dentro de la fuente se estudia **la audiencia**, es decir el público al cual va dirigida la pagina web, cuyas categorías no son excluyentes, ya que la información puede dirigirse a varios públicos, y entonces se interceptan, dependiendo – como se dijo- del interés. En ese público se encuentran:

- S1 → Sector público/tomadores de decisiones
- S2 → Sector privado
- S3 → Profesionales de la salud
- S4 → Otros profesionales
- S5 → Público en general
- S6 → Otro

La crédito que ofrece una página dirigida al público general no es el mismo del que está dirigida a los profesionales de la salud, por ejemplo.

Dentro del sector público/tomadores de decisiones se encuentran los hacedores de política: los funcionarios públicos que laboran en los ministerios, secretarías, presidencia, legisladores, concejales, etc.

En el sector privado, están los empleados particulares que laboran en dependencias diferentes al ámbito oficial, como son: trabajadores privados, de la industria, comerciantes, constructores, entre otros.

Entre los profesionales de la salud, se encuentran los administradores de hospitales, clínicas, centros asistenciales, médicos, enfermeros, bacteriólogos, trabajadores de empresas prestadoras de salud, y demás, cuya actividad laboral esté vinculada al sector salud.

Entre los otros profesionales se hallan abogados, ingenieros, economistas, financistas, administradores de empresas, y demás profesionales que en su quehacer laboral no están vinculados al sector salud.

En el público en general, están amas de casa y todo el público sin ningún tipo de especificación, y que generalmente se considera como el público al cual se dirigen los medios de comunicación.

En otros, se encuentra un público específico al cual se dirige una información, como estudiantes, sindicalistas, o una población con características definidas como desplazados, entre otros.

Como se dijo, estos públicos no son excluyentes; se pueden interceptar. Y puede existir una página que conjuga varias audiencias.

2. **Forma:** Lo primero que salta a la vista cuando el usuario se halla frente a una página web es su **forma**, su diseño. Es el esquema de la página, es el mapa de búsqueda, su diseño logístico, su arquitectura. Es un esfuerzo para que la página ofrezca calidad, utilidad e impacto y que otorga el atractivo necesario para cautivar o no a su audiencia. Por ello, dentro de los criterios de forma está la visualización de la página, así:

F1 → Sólo texto

F2 → Sólo imágenes

F3 → Texto e imágenes

F4 → Recursos de multimedia.

3. **Contenido:** Es la esencia de este análisis y su calidad involucra seis ítems de análisis:

- a. Seguridad
- b. Interacción
- c. Recursos

- d. Lenguaje
- e. Actualización
- f. Presentación

El **contenido** de la información es el más obvio de todos los criterios de calidad. Podría decirse que es la esencia del estudio que se realiza y que comprende los productos y servicios que la página ofrece.

¿Bajo qué parámetros se estudia la veracidad del contenido?

En primer lugar, por la **seguridad** que ofrece la información. Es decir, la posibilidad de ofrecer al usuario herramientas que le permitan inferir que lo que se está afirmando en la página, es verdad. La seguridad se basa en la evidencia y en la verificación de los contenidos. Dicho de otro modo, es la argumentación, el respaldo de los contenidos. ¿Cómo convalida el sitio esa veracidad? Por medio de herramientas que la argumenten como:

- A1→ Citas
- A2→ Entrecorridos
- A3→ Remisión a las fuentes originales
- A4→ Bibliografía
- A5→ Uso de gráficos, cuadros, fotografías
- A6→ Remisión a otros web
- A7→Otros

Las citas deben ser completas y si el contenido no es original, debe remitirse a la fuente original, ofrecer otras páginas web, citar la bibliografía, acudir a un experto, de quien se van a identificar sus credenciales y tener los datos para una posible comunicación.

En segundo lugar, se hallan los **recursos** ofrecidos como:

- R1 → Bases de datos
- R2 → Boletines especializados

El que el usuario tenga posibilidad de acceder a bases de datos y/o a boletines especializados puede tomarse como indicador de que la información entregada responde a procesos de credibilidad y de selección que podrían considerar el contenido como serio, disciplinado, producto de un estudio de comité editorial que usa la institución para publicar la información.

En tercer lugar, complementario del anterior – y no por ello menos importante - está **la interacción** del usuario. Podría decirse que la interacción es la esencia de las páginas web, por cuanto a diferencia de otros medios, las páginas de Internet ofrecen ese recurso o servicio de manera inmediata - o casi inmediata - desde cualquier lugar del planeta.

Por ella, el usuario se comunica con la institución, con el responsable de la información, con quien está detrás de la página.

Dentro de esa interacción están:

- R3 → Preguntas, comentarios, sugerencias
- R4 → Información de correos electrónicos y/o del webmaster
- R5 → Foros de discusión
- R6 → Oferta de servicios (fotocopias, publicaciones, libros, etc.)
- R7 → Secciones por suscripción
- R8 → Otros.

Todas estas son herramientas que aportan calidad a la página; las páginas las ofrecen para que el usuario satisfaga su búsqueda y pueda ir más allá; y su ausencia puede ocasionar que la calidad de la misma quede en entredicho debido a su anonimato.

En cuarto lugar, vale la pena destacar el tipo de **lenguaje** utilizado y el nivel de educación requerido para comprender la información. Si se utiliza un medio masivo para su divulgación, se consideraría que sus contenidos deben ser leídos y entendidos por quienes acceden a las páginas. En este caso, los criterios de calidad se estudian en dos direcciones: desde la oferta, con la legibilidad del lenguaje utilizado, es decir la facilidad o dificultad del lenguaje utilizado en los contenidos, para que el usuario pueda entenderlos. Por ello se considera como ítems de legibilidad del lenguaje ofrecido, los siguientes:

- L1 → Público en general
- L2 → De lenguaje especializado
- L3 → De lenguaje confuso
- L4 → Inaccesible (Ilegible)

Y desde la demanda, al considerar el nivel de educación mínimo que requiere un usuario para entender sus contenidos:

- N1 → Escuela media (entre 6° y 8° grado)
- N2 → Escuela alta (entre 9° y 11° grado)
- N3 → Universitaria
- N4 → Postgrado

Pareciera que estos dos puntos de análisis fueran uno solo. Pero no lo son. El uno es desde el punto de vista de lo que la página ofrece, y el otro, desde el usuario que demanda la información. Por ello podría pensarse que una persona de escuela alta no tiene el bagaje para entender un contenido escrito en lenguaje confuso.

Como quinto criterio de calidad de los contenidos está la **actualización** de los mismos. Si no hay información al respecto, se corre el riesgo de

acceder a una página que podría estar desactualizada. Pero también puede ocurrir que el estado del arte haya llegado hasta ahí y no haya más información sobre el tema tratado; que no haya nueva información generada por quienes estudian ese tema.

Para este estudio, la actualización de la página se hizo buscando la información que hace referencia a la fecha de actualización, y la fecha en que se revisa la página. Algunas páginas no señalan expresamente su actualización, por lo tanto, para conocer su actualización se acudió a las fechas de emisión de los contenidos y con ello, saber su actualidad. Pero, a pesar de eso, se presentaron casos de desconocimiento de la actualización de contenidos.

Con base en esos resultados, para tabular el sondeo se establecieron como categorías de actualización, las siguientes:

SI → Si es actual

No → No es actual

NS → No se sabe o no hay dato

Por último, en materia de contenidos, está la **presentación** que hace la página de esos contenidos. La existencia de un índice favorece la búsqueda; la de un resumen, ofrece argumentos para conocer "grosso modo" el contenido; el texto completo, permite llegar al fondo de la información, porque llena los requisitos de la búsqueda.

P1 → Índice

P2 → Texto completo

P3 → Resúmenes

4. **Navegabilidad:** La **navegabilidad** hace referencia a la posibilidad de conectarse hacia otras partes externas e internas del sitio web. Una dificultosa navegabilidad en el sentido de que sea muy demorada o que remita a un lugar que no se ha solicitado, o que no contenga la información que se espera, hacen que se pierda credibilidad en la página. Por ello debe conocerse su facilidad y/o dificultad, y el que el motor de búsqueda conduzca o no al lugar solicitado, como criterios de calidad.

Acceso a la información:

D1 → Fácil (hasta 3 clicks)

D2 → Difícil (entre 4 y 5 clicks)

D3 → Muy difícil (más de 5 clicks)

Se considera que un sitio web debe tener la posibilidad de llegar a la información deseada con un máximo de tres click, ya que si esto no ocurre se corre el riesgo de que el visitante abandone la página. Por ello, existen dentro de la página herramientas que ayudan en la búsqueda:

una guía de información, la ventana que se abre cuando la flecha del ratón se acerca a una casilla y muestra sus contenidos, el mapa del sitio que ayuda a orientar, una clasificación temática, etc. Por eso se considera que la dificultad aumenta si se tienen que hacer más de tres click para llegar a la información buscada.

En este criterio también incide la efectividad del motor de búsqueda. Podría decirse que hay un motor de búsqueda interno y otro, externo (visible). El interno lo tiene toda página y se usa cuando el visitante hace click en el link correspondiente e inmediatamente el motor lo remite a ese lugar. El externo, es el que aparece en la página representado con una lupa y aporta el espacio para escribir la(s) palabra(s) base de la búsqueda. Esta se considera una herramienta valiosa para la búsqueda de información ideal para la navegabilidad por la página.

Por ello, para calificar el motor de búsqueda, se suponen los siguientes ítems:

- M1 → Conduce al lugar solicitado
- M2 → Conduce a un lugar remoto
- M3 → No se encuentra la información

Vale la pena anotar que la navegabilidad de una página depende también del costo de la página; de la financiación que tenga, ya que contar con un servidor rápido y eficaz, resulta costoso.

5. **Impacto:** Este criterio de calidad trata de ver si los contenidos están orientados realmente para que sean utilizados por un determinado público y para un determinado fin. Es como si se tratara de toda la impresión que deja la página en el visitante y que permite su utilización y aprovechamiento para actividades definidas como son la investigación, la formación de recursos humanos y la formulación de políticas de salud, concretamente de la violencia desde sus distintas concepciones como problema de salud pública en Colombia. O si por el contrario, no causa ninguna impresión para su utilización en alguna de estas direcciones.

Por ello, se busca el posible **impacto** de las páginas en:

- I1 → Investigación
- I2 → Enseñanza y desarrollo de recursos humanos
- I3 → Formulación de políticas en salud
- I4 → Carece de impacto

Análisis de la información

Todo el sondeo y análisis se consolida en el gráfico **Sondeo tabulado**, incluido en este documento en el Anexo 3. El gráfico permite visualizar con los colores del semáforo toda la información registrada. Así, el verde

simboliza una óptima calidad, el verde más claro significa una buena calidad, el amarillo una calidad media, y el rojo una deficiente calidad.

De esta grafica se infiere:

1. El **carácter de la fuente** de información. Este criterio permite identificar si se trata de una entidad gubernamental, de la academia, un centro de investigación, Ong, Grupo de interés, de prensa o una página de un organismo o una red internacional. Por tratarse de un criterio de identificación, no permite la calificación de colores, por ello tan sólo presenta la información tal y como es.

Vale la pena tener en cuenta que todos los centros y grupos de investigación pertenecen Universidades y por esa razón tienen la doble clasificación: en centro de investigación y en academia. Así, el Centro de Estudios Sociales - CES, el Centro de Investigaciones para el Desarrollo - CID, el Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales – IEPRI pertenecen a la Universidad Nacional; el Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica – CIDSE, el Instituto de Investigación y Desarrollo en Prevención de Violencia y Promoción de la Convivencia Social – CISALVA, El Centro de Investigaciones en Psicología, Cognición y Cultura, pertenecen a la Universidad del Valle y el Centro de Investigaciones Socio Jurídicas – CIJUS pertenece a la Universidad de los Andes. Además, la Agencia Universitaria de Periodismo Científico – AUPEC, pertenece a la Universidad del Valle y por ello se clasifica tanto en prensa como en academia.

Pareciera que el Centro de Investigación y Educación Popular – CINEP fuera un centro de Investigación, pero en realidad es una ONG, de acuerdo con lo afirmado en su página web, su misión y objetivos.

2. La **audiencia** a la cual va dirigida dicha fuente. A partir de este momento sí puede observarse la diferenciación de colores. Como se trata de un análisis dentro de la temática de la información para la toma de decisiones, se ha considerado que si la fuente se dirige al sector público/tomadores de decisión (verde) se está ante una página relevante para la temática. Si la audiencia es el sector privado, profesionales de la salud, otros profesionales y público en general (verde claro), tiene una relevancia bastante significativa; y si se dirige a otro clase de público (amarillo) que puede ser específico del contenido de la página, como por ejemplo sindicalistas, estudiantes, o una población con características definidas, su relevancia para el tema de estudio general es menor. Se evidencia en el sondeo que un 80% de la información estudiada por sus contenidos interesa al sector público/tomadores de decisiones; no como un audiencia única sino compartida con los demás ya que se trata de documentos públicos a los que puede acceder cualquier persona.

Así por ejemplo, el *Instituto Nacional de Salud – INS* y el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD* tienen contenidos dirigidos a todo tipo de audiencias, mientras que la página del *Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF*, se dirige solamente al público en general.

3. El **formato de la página web**. Si la página es de sólo texto (amarillo) su calidad es menor que si es de texto e imágenes (verde claro), y su calidad se optimiza si utiliza la multimedia (verde). La preponderancia en el gráfico del verde claro evidencia que en esta categoría de análisis prevalecen las páginas en cuya información conjugan las imágenes con el texto, lo que favorece la calidad. Sin embargo, la excelencia se obtendría mediante una utilización óptima de los recursos de multimedia. Al respecto, la página de la organización *Haz Paz* dedicada exclusivamente a la temática de Violencia Intrafamiliar tiene la posibilidad de observar videos para prevenir esta violencia, al igual que las propagandas que diariamente se pasan por la televisión. Mientras que la página de prensa de *Salud Colombia Website* es una página de sólo texto, lo que resta visualización y dinamismo a sus contenidos.
4. El **tema**. Por tratarse de una identificación, no permite una calificación de calidad y por ello no presenta ningún color. La violencia es el detonante común en la violencia intrafamiliar, en la delincuencia común, en el conflicto armado, en el terrorismo, en los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario, y en el desplazamiento. Se ha incluido un ítem de otros que abarca: narcotráfico, violencia rural y urbana, violencia juvenil, resolución de conflictos, corrupción, cárceles como contenidos que también se hallaron en las páginas, pero que no eran los preponderantes. Se hallaron en contadas páginas y por ello se clasificaron en el tema de otros.

De igual manera no se trata de una categoría excluyente sino que permite que una página trate la violencia enfocada desde diversos temas. Así por ejemplo, la *Defensoría del Pueblo* trata todos los temas. Entretanto, el *Plan Nacional de Desarrollo Alternativo - PLANTE* no trata ninguno de los temas que se consideraron básicos para este estudio, sino que en materia de violencia trata sobretodo del tema del narcotráfico, clasificado en este estudio, como otro.

5. La **seguridad** de la información. Si la información contenida en la página se basa en citas, menciona las fuentes originales, relaciona la bibliografía y remite a otros sitios web, su calidad en materia de seguridad y/o de argumentación es óptima (verde). Si como herramienta de argumentación utiliza ayudas gráficas, cuadros, fotografías u otros, como sitios por fuera de la web, puede decirse que es segura (verde claro); y si usa el entrecomillado, su argumentación y seguridad disminuyen. Es decir, entre más argumentos tenga para mostrar su veracidad, evidencia y verificación de contenidos es mejor. Así ocurre

con la información que brinda el *Banco Mundial*, respaldada con todos los ítems de seguridad. Vale la pena destacar que la argumentación más utilizada en las páginas estudiadas en la temática de la violencia en Colombia, es la utilización de ayudas gráficas y/o fotografías, junto con la remisión a otros sitios web. Sin embargo, la *Facultad de Medicina de la Universidad Javeriana*, utiliza una particular como lo es la ficha técnica de cada investigación, clasificada como otra.

6. Para la **presentación de contenidos** el uso del semáforo se hace de manera distinta, ya que es horizontal. Si los contenidos se ofrecen con índice, texto completo y resumen, la calidad de la fuente se optimiza (verde). Si presenta dos de ellos es buena (verde claro); pero si solo presenta uno, la calidad disminuye (amarillo). Al observar la gráfica es evidente que hay una falencia en los casos en rojo, como ocurre con el *Ministerio de Protección Social* (Salud y Trabajo) o el *Instituto Nacional de Salud – INS*. Sin embargo, lo ocurrido en estos dos casos es que no fue posible ingresar a la biblioteca, y los boletines carecen de motor de búsqueda que faciliten encontrar la información relativa a violencia; por ello no se pudo acceder a los contenidos y por tanto, no califican para la presentación de contenidos; las demás calificaciones tabuladas para estas dos instituciones se basan en las investigaciones encontradas en el tema. Como páginas ideales que presentan los tres tipos de contenidos están: el grupo de interés (advocay group) *Ideas para la paz*, el *Ministerio de Defensa Nacional* y el *Instituto de Medicina Legal*, entre otros.
7. En cuanto a la **accesibilidad del lenguaje** se considera que si este es legible para el público en general (verde), es mucho mejor, ya que cumple con el cometido de llegar plenamente al receptor. Si su lenguaje es especializado este cometido disminuye (verde claro); pero si su lenguaje es confuso o inaccesible no cumple con el cometido esperado (amarillo y rojo, respectivamente).

Como se observa en la graficación del sondeo, se encontró que las páginas se cuidan mucho en su calidad de acceso al público, pues ninguno de los contenidos de violencia en Colombia, fue de lenguaje confuso o ilegible; por el contrario, se cuenta con un 71% de páginas cuyo lenguaje es accesible al público en general y un 34% con lenguaje especializado, lo que permite una buena calificación de las páginas estudiadas en este aspecto de la calidad.

8. Criterios similares se usaron en lo atinente al **nivel mínimo de educación requerido para comprender la información**. Así, si el nivel necesario es el de escuela media (verde) se entiende que el contenido es entendible para todo el público receptor; si se requiere de escuela alta la información (verde claro) continúa siendo accesible; si el nivel requerido es universitario (amarillo) la comprensión de los

contenidos es difícil y si se requiere de postgrado, la dificultad es mayor (rojo).

Como se observa, no hubo ninguna página cuyos contenidos fuesen exclusivamente para un nivel de postgrado. Por el contrario, el 44% de las páginas requieren un nivel mínimo de educación de escuela media (entre 6° y 8° grado) para comprender los contenidos; un 34% requieren un nivel mínimo de escuela alta (entre 9° y 11°) y tan sólo un 17% requiere de estudios universitarios como mínimo nivel de educación para lograr entender los contenidos. Lo que muestra la posibilidad de un mayor acceso a los contenidos de violencia en Colombia por parte de un gran número de usuarios que requieren tan sólo educación media para acceder a sus contenidos.

9. La **actualidad** de los contenidos se evidencia de idéntica forma. La información puede ser actual (verde), ignorarse si lo es (amarillo) o estar desactualizada (rojo).

Como se dijo anteriormente, en los casos en que no se aportaba información al respecto, se buscó la fecha de los contenidos y así se comprobó su actualidad.

Sin embargo, es muy alta la desinformación al respecto ya que se desconoce la actualización de 18 de las 41 páginas estudiadas, que corresponden a un 44%, y se evidenció actualización de los contenidos en un 49%, es decir, en 20 de las páginas, pero recurriendo a sus contenidos, no porque aparezca una fecha de actualización en estas páginas.

10. En cuanto a los **recursos, servicios e interacción de la página**, se plantea de nuevo la variación descrita para la presentación de contenidos (Numeral 6), ya que la visualización de color es horizontal dependiendo de la cantidad de recursos que ofrezca.

La existencia de base de datos pondera la información y cuando se tienen siete de los recursos (verde) se está frente a una página altamente recursiva e interactiva. Si se tienen tres o cuatro recursos (verde claro) se trata de una página de calidad; si los recursos son dos (amarillo) o uno sólo (amarillo claro), su calidad disminuye. Y si no se tienen (rojo), no hay calidad en el aspecto estudiado, como ocurre con la organización *Conpaz* que carece de recursos e interactividad.

Aquí vale la pena señalar que a la base de datos del *Ministerio de Protección Social* (Salud y Trabajo) fue imposible acceder; sin embargo, el conteo muestra su existencia. De otra parte, vale la pena resaltar la base de datos, o mejor, el Sistema de Información de la Defensa Nacional - SIDEN de la página del *Ministerio de Defensa* como un recurso óptimo de información. Es un recurso muy recomendable de tener en los

sitios web, pero cuya presencia se presentó en tan solo ocho instituciones.

En general, el recurso de interacción más utilizado es el de la información de correos electrónicos, existente en 31 instituciones (76%) de la muestra, y que permite al usuario acudir al responsable de la página o del documento de que se trate, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

El recurso de interacción menos utilizado es el de los Foros de Discusión (R5), presente en cuatro páginas gubernamentales: La *Red de Solidaridad*, el *Ministerio del Interior*, el *Instituto Nacional de Medicina Legal* y la *Defensoría del Pueblo*. Este es un recurso muy usado en Internet para temas que podrían ser informales; pero que en materia de ciencia y tecnología ha sido poco aprovechado, cuando de él podrían derivarse grandes ventajas frente a la posibilidad que tienen los usuarios de actuar con el responsable de una información, participar en audiencias, hacer doctrina; servir de instructivo. Por ello valdría la pena que se incrementara su utilización como herramienta de interacción. Podría pensarse que este recurso se reemplaza por el de preguntas, comentarios y sugerencias (R3) presente en el sondeo en 16 instituciones (equivalente a una 36%) y que ocupa el segundo lugar de los recursos utilizados y que permiten una retroalimentación por parte del hacedor o del responsable de la página o de la información.

De otra parte, vale la pena enfatizar sobre el ítem de "otro" (existente en 7 páginas, equivalente al 17%) ya que en él caben encuestas, cursos virtuales y uno especial que utiliza el *Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF* de denuncia de maltrato y/o violencia intrafamiliar, garantizando el anonimato. O la que utiliza el *Instituto de Medicina Legal* para calificar o puntuar los documentos, o invitando a la audiencia a enviar documentos para que luego de que sean aprobados por el Consejo Editorial de la Institución se publiquen en la página. De otra parte, *La Consultoría para los Derechos Humanos – CODHES* presenta acciones y resultados del Sistema de Información sobre Desplazamiento Forzado - SISDES a 34 reconocidos periódicos del país en lo que tiene que ver con desplazamiento, desplazados y Derechos Humanos, contrastada con la información recibida de diversas fuentes consultadas.

11. En cuanto a la navegabilidad, la **facilidad de acceso a la información** la calidad se califica por el grado de dificultad. Si es fácil (verde) , si es difícil (amarillo) y si es muy difícil (rojo).

Es claro que no se sondeó ninguna página de acceso imposible. Efectivamente durante el estudio se perdió la información de varias de ellas porque no se podía entrar. Pero, para los efectos de este análisis es imposible tabularlas por cuanto no ofrecen material de estudio y por lo

tanto su enunciación es vana si de lo que se trata es de analizar la calidad de contenidos para la toma de decisiones.

En general, el resultado del sondeo es que 35 páginas (85%) son de fácil acceso. Las páginas dotan de herramientas para que el usuario esté en capacidad de encontrar información con menos de tres clic. Esto querría decir que los portales se esmeran en apoyar al visitante para que se quede allí; para que lo consulte, pues se le otorgan facilidades para llegar a las informaciones.

12. El criterio de la **efectividad del motor de búsqueda** se califica del mismo modo que el anterior. Si es efectivo y conduce al lugar de búsqueda (verde), si no lo es y conduce a un lugar remoto (amarillo) y si no se encuentra la información (rojo) es porque no hay calidad en el mismo.

Para este criterio es válido lo enunciado en el criterio antecesor. De otra parte, y como ya se dijo, la navegabilidad de la página es un criterio que optimiza la calidad, pero que está directamente relacionado con la financiación de la misma; es decir, con la disponibilidad de recursos. Por eso, podría pensarse en esta dificultad al navegar por las páginas del *Ministerio de Protección Social (Salud y trabajo)* y el *Instituto Nacional de Salud-INS* Ya que no conducían al lugar solicitado, a pesar de que fueron páginas con amplísimos resultados en los buscadores de Lycos, Altavista y Google, pero a las que no se pudo acceder a varios de sus contenidos. Caso contrario podría ocurrir en la página del *Ministerio de Defensa Nacional* y su Sistema de Información-SIDEN con la navegabilidad ideal, rápida y eficiente.

Además, el motor de búsqueda (interno) de la mayoría de las páginas estudiadas conduce al link solicitado, y así lo evidencia el resultado de 38 instituciones (93%) que así lo hacen. Sin embargo, vale la pena aclarar que en una misma página se podían presentar las tres posibilidades; es decir, que condujera al lugar, que condujera a otro lugar o que simplemente no encontrara la información buscada, como ocurre con la página de la *Presidencia de la República* y el *Centro de Investigación y Educación Popular - CINEP* que a veces era efectivo y otra veces, no. De otra parte, los problemas se evidencian cuando se trata de páginas en construcción o en reestructuración, como ocurre con el Ministerio de Justicia.

Otro fenómeno que ocurre en este criterio es la ausencia de buscador externo, que como se dijo, es aquel que cuenta con un espacio para escribir la palabra base de la búsqueda, en varias de las páginas estudiadas. Entre ellas la de la *Presidencia de la República* y el *Instituto Nacional de Salud – INS*. Este último sitio tiene boletines informativos, pero al carecer de este motor se debe revisar cada boletín para buscar el tema deseado. Como página con un motor de búsqueda ideal, rápido,

efectivo y con resultados visibles, vale la pena señalar al de la página de la *Revista Cambio*.

13. Por último, en relación al **impacto** en las temáticas de investigación, enseñanza y desarrollo de recursos humanos y formulación de políticas en salud, la técnica del semáforo se evidencia en verde si hay impacto en alguna de las temáticas o en rojo si no lo hay.

La visualización del sondeo evidencia un amplio impacto de las páginas en la toma de decisiones, en un porcentaje mayor del 70%, lo cual es muy significativo. Es importante reseñar a la página del Ministerio de Defensa, como muy útil en este quehacer, ya que contiene diversidad de temas, contenidos y documentos; incluso, cuenta con un amplio repertorio de prensa, titulares, resúmenes, además de noticias de radio.

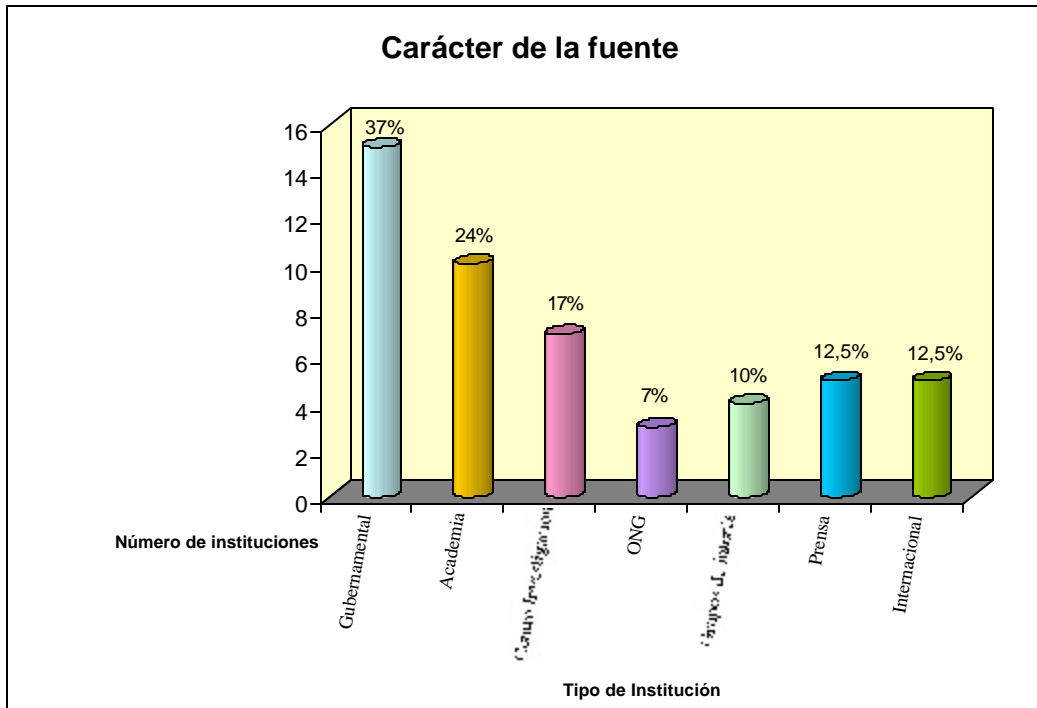
En realidad, podría decirse que se encuentra riqueza en la calidad de la información de estas páginas en la temática de violencia en Colombia, para la toma de decisiones desde las diversas ópticas que implica la decisión. Podría decirse que el hacedor de políticas en materia de salud, el administrador de estas y quienes estén vinculados desde diferentes latitudes a decidir este tema de salud pública, tienen en la información de Internet una herramienta de calidad útil para este quehacer.

Es importante recalcar que en todo el sondeo y su visualización se contienen ítems que no son excluyentes, por ello dentro de una misma categoría de análisis aparecen señalados varios. Así, una página puede tratar todos los temas de violencia relacionados y presentar sus contenidos de diversas formas, y en la búsqueda de información en ocasiones su motor conduce eficientemente al lugar solicitado y en otras, se pierde, por lo tanto deben señalarse las dos.

De otra parte es importante indicar la experiencia recogida al analizar páginas de prensa. Y es que si se miran comparativamente los resultados de la calidad de la información recogida de las páginas de prensa estudiadas, no hay diferencia significativa, ya que utilizan los similares parámetros de calidad. El análisis de prensa debe obedecer a metodologías que permitan analizar la calidad de sus contenidos. En este sentido es destacable la página del Ministerio de Defensa, por cuanto tiene un amplio repertorio de prensa, titulares, resúmenes e, incluso, noticias de radio.

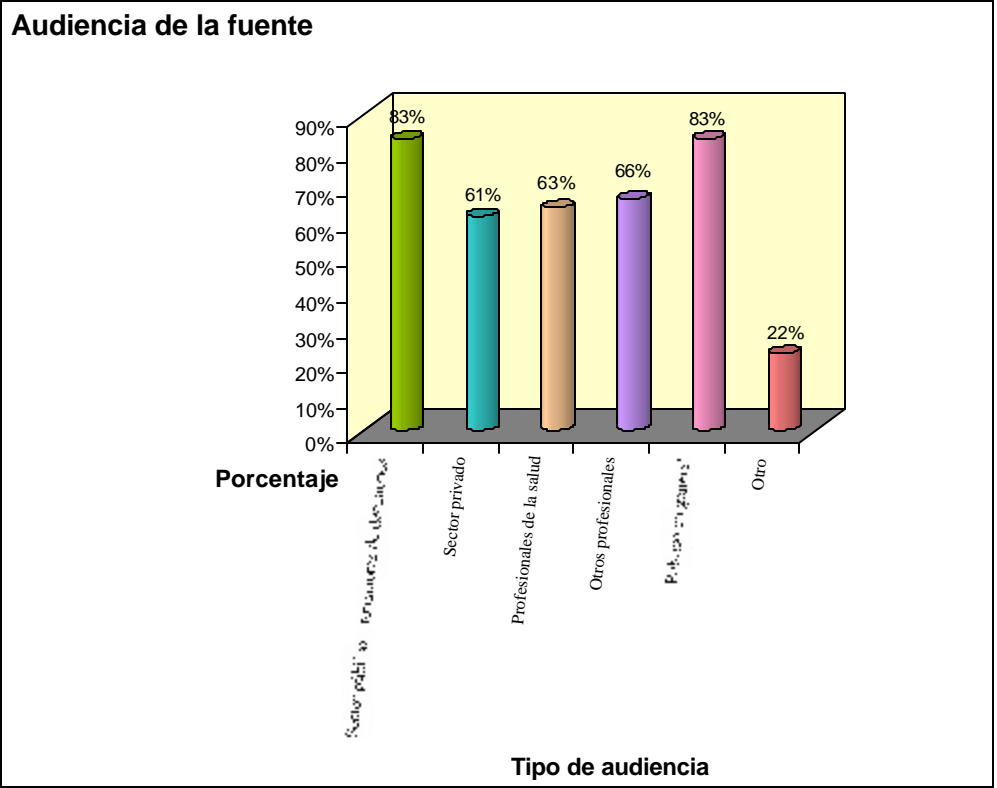
Ahora bien, desglosando la información contenida, el primer aspecto que debe considerarse para el análisis deseado es el carácter de la fuente. Es decir, qué tipo de páginas se tuvieron en cuenta en la muestra estudiada.

¿Cuál es el carácter de los sitios web que tratan el tema de la violencia en Colombia?



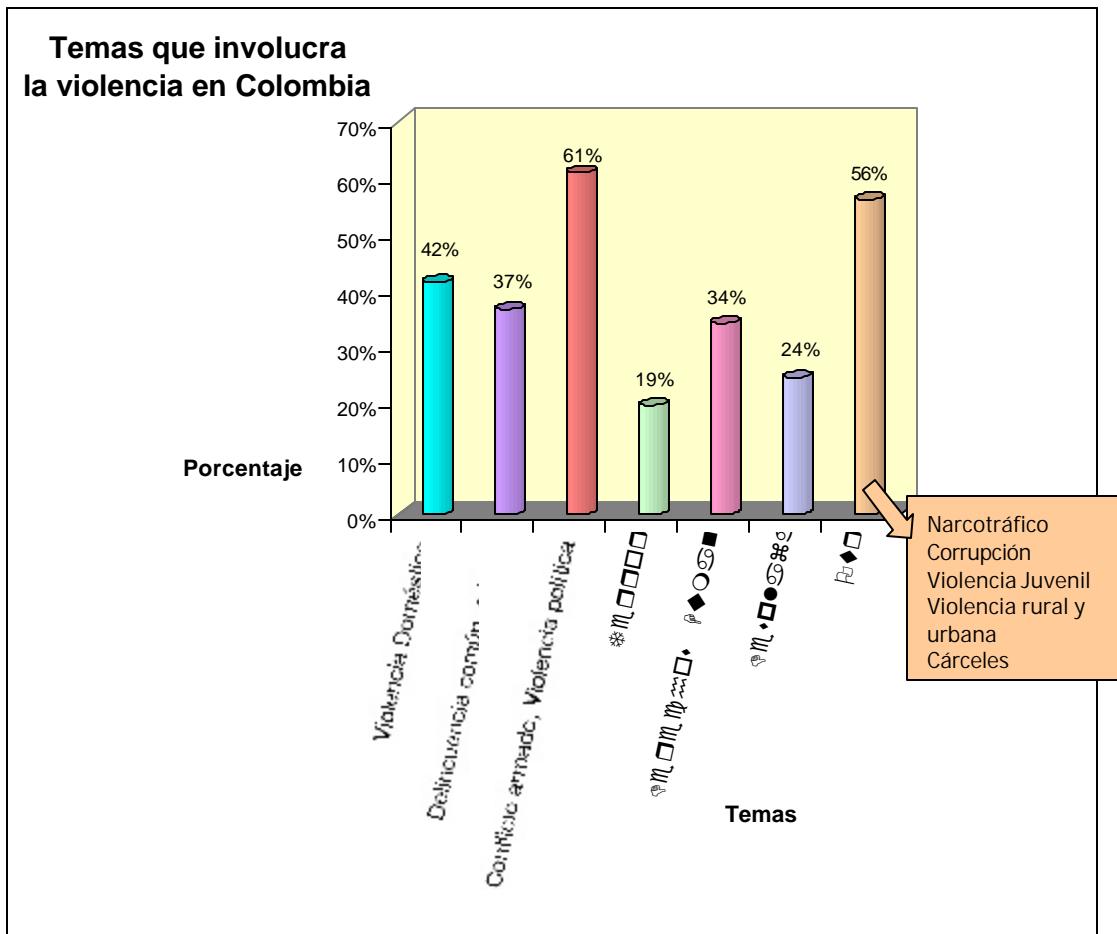
Como lo evidencia el gráfico, casi un 40% de las fuentes son gubernamentales. Le sigue la academia, y aunque los grupos de investigación tienen su aparte, en el caso en particular se involucraron en esta, debido a que los Centros y Grupos tabulados pertenecen a las universidades. Igualmente, se incluyó en la academia la Agencia de Periodismo Científico – AUPEC, por cuanto ésta pertenece a la Universidad del Valle, ocupando la Academia un segundo lugar en el carácter de la fuente, con aproximadamente un 25% de las instituciones.

¿A qué tipo de público se dirigen estas páginas web que tratan el tema de Violencia en Colombia?



La información por Internet de violencia en Colombia se dirige en un 83% al sector público y al público en general. En realidad se trata de una audiencia muy pareja, ya que el sector privado y los profesionales también están cubiertos en un porcentaje alto con un promedio del 65%.

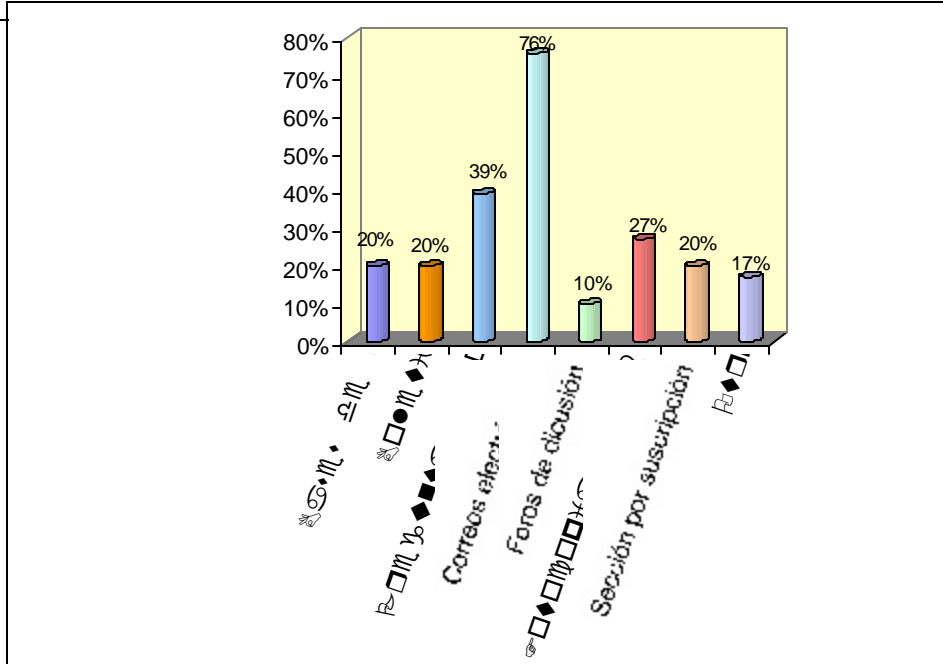
¿Cuáles son los temas que se tratan en las páginas?



Evidentemente el tema más tratado en Internet en el tema de violencia en Colombia es el conflicto armado o violencia política, con un 61% de la información. Vale la pena destacar el alto porcentaje de *otros* tipos de violencia, que se resaltan en el recuadro, lo que muestra la magnitud del problema en el país. Es conveniente recordar que, como se dijo, los temas no son excluyentes entre sí, es decir que las instituciones tratan uno o más temas y por eso la sumatoria excede el 100 %.

¿Cuáles son los recursos, los servicios y la interacción que brindan las páginas a sus usuarios, aprovechando las oportunidades que tiene la Internet?

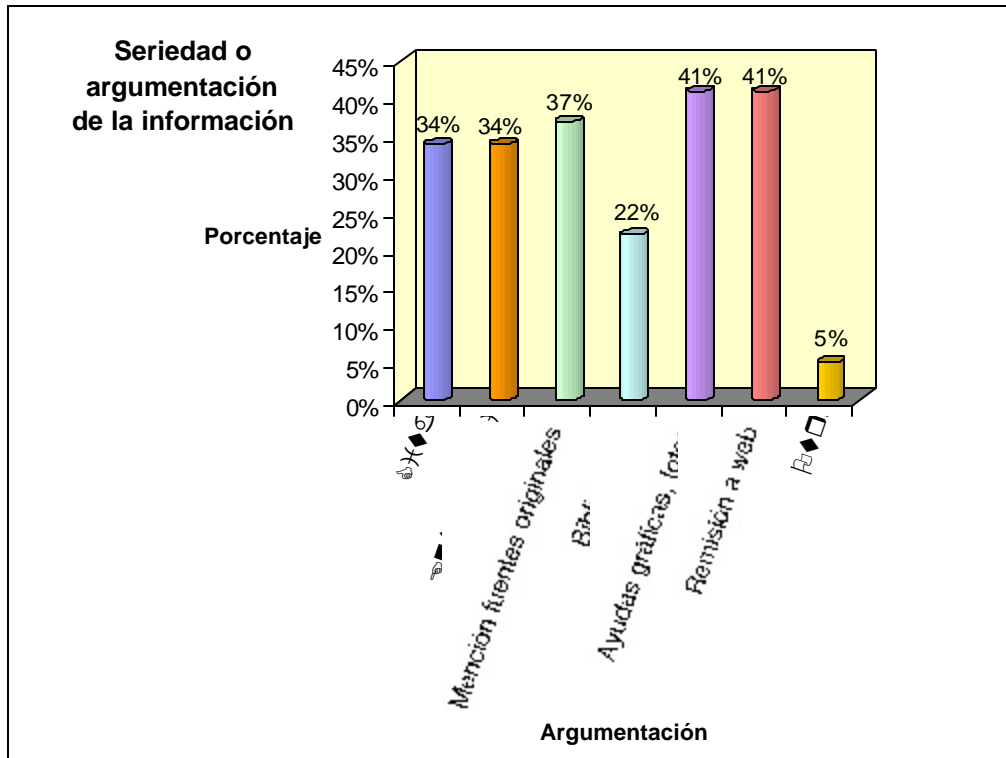
Recursos, servicios e interacción de las páginas



Con un indicador del 76% el recurso interactivo más ofrecido es la información sobre correos electrónicos, que permiten acercarse al hacedor y/o responsable de la página. Su diferencia es muy marcada con el segundo recurso más utilizado, cual es el de la formulación de preguntas, comentarios y sugerencias con más de un 40% de diferencia, y sobrepasa el 50% con la utilización de los demás, a punto que los Foros de Discusión, son tan solo utilizados por un 10% de las páginas.

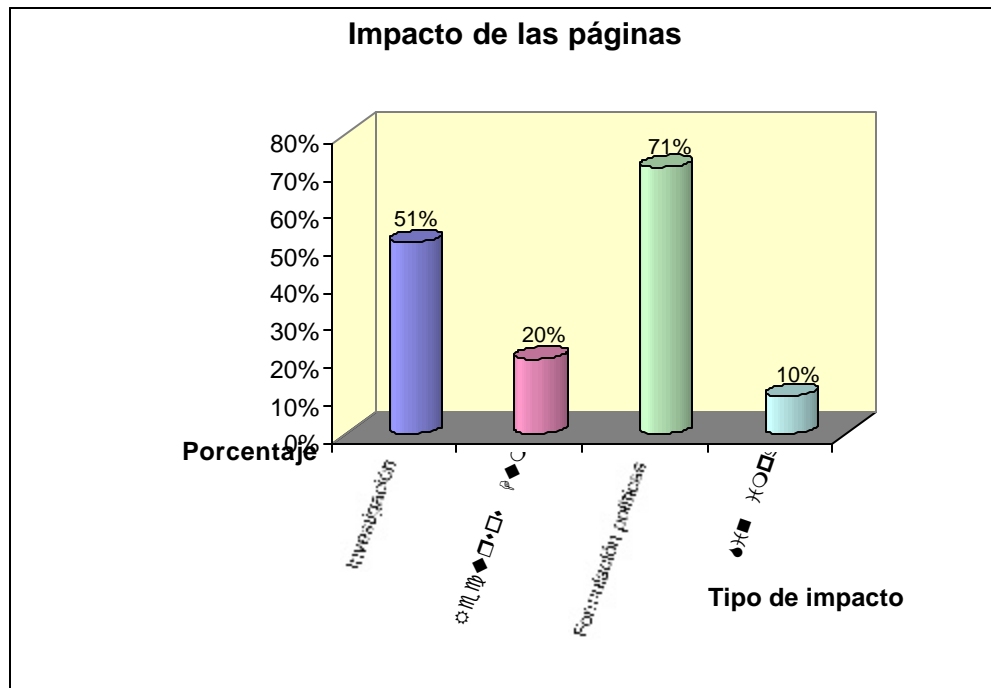
Cómo se dijo anteriormente, la interacción hace de la Internet un recurso excepcional, que valdría la pena incentivar en la mayoría de las páginas, para optimizar su calidad.

¿Cómo de seria es la información que brindan las páginas? O dicho de manera distinta: ¿Qué tipos de argumentación utilizan las páginas para respaldar los contenidos?



Cómo lo muestra la gráfica las páginas utilizan diversas maneras para argumentar la veracidad, validez y seriedad de la información y aunque las más utilizadas son los ítems de remisión a otras web, y ayudas gráficas y fotografías, su diferencia no es muy relevante frente a las demás argumentaciones. Entre ellas se destaca la mención de fuentes originales, pero con una diferencia que no es significativa frente a la utilización de citas y entrecorridos. Esto muestra el interés que se tiene de que la información no sea aislada, sino que por el contrario tenga un respaldo, una garantía para su solidez y validez.

¿Qué impacto tienen las páginas en investigación, formación de recurso humano y formulación de políticas?

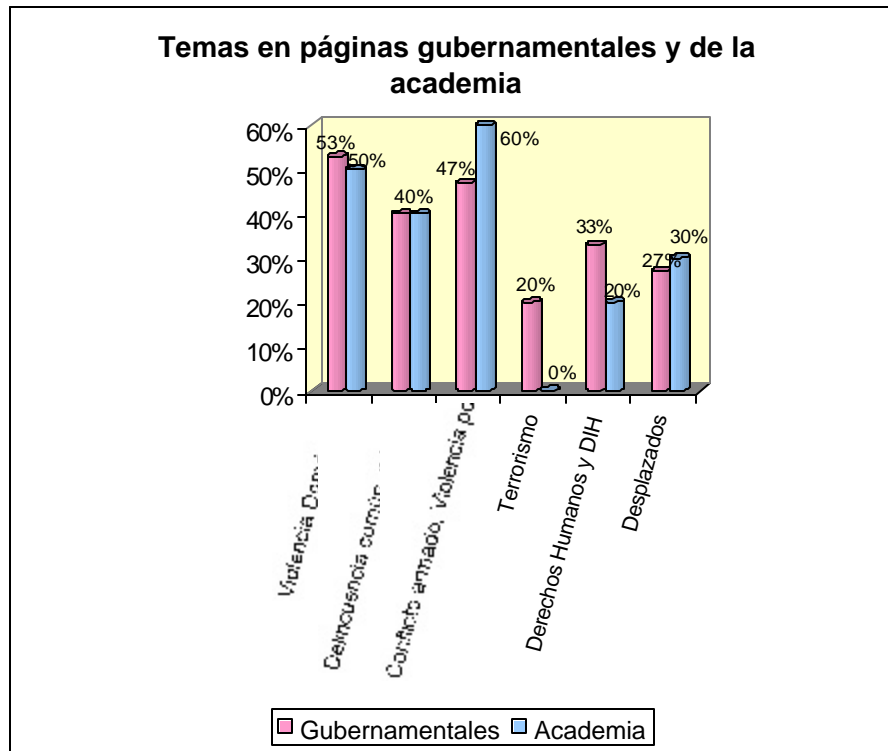


El impacto de los contenidos es muy significativo para los tomadores de decisiones en la formulación de políticas de salud, con más de un 70% de impacto. En segundo lugar y de manera muy significativa (con un 50%) está el impacto en la investigación. Lo cual evidencia calidad de la información existen para la utilización de estos contenidos en el quehacer cotidiano de cada uno de estos actores. Solamente un 10% de las páginas carece de impacto.

El paso a seguir sería, hacer un estudio desde la otra perspectiva; la del tomador de decisiones y del investigador, y la utilización que ellos hacen de la información que les brinda la Internet para la ejecución de su labor...

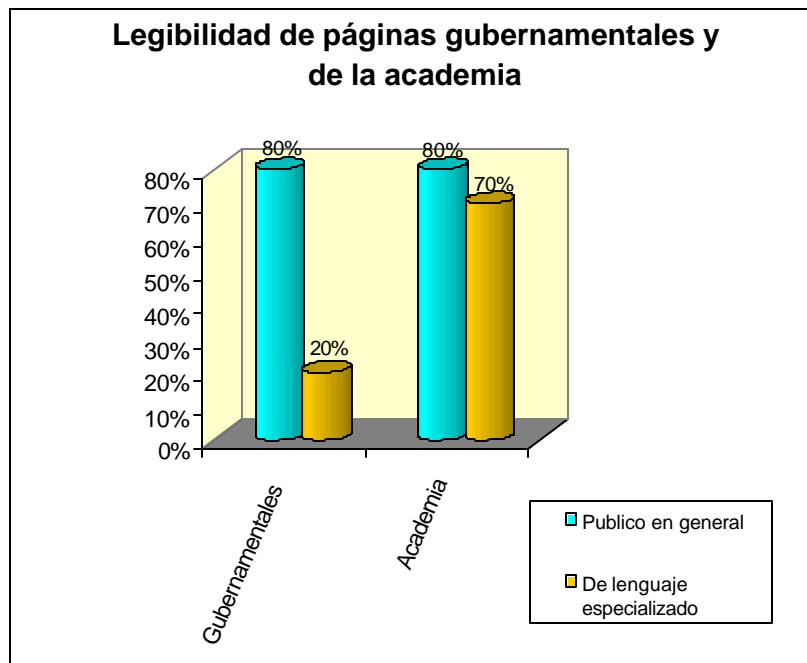
Ahora bien, si se hacen algunos cruces de la información y considerando que la muestra tiene una amplia representación por parte del sector público/tomador de decisiones y de la academia, es posible hacer algunas comparaciones.

¿Cuál es la temática preponderante en las páginas gubernamentales y cuál en la academia?



La temática es muy similar en ambos tipos de instituciones, pero mientras en las páginas gubernamentales estudiadas - y por un corto margen comparado numéricamente con la academia - prevalece la violencia doméstica sobre el conflicto armado, en los sitios de la academia sucede lo contrario y por un margen algo mayor. Sin embargo, en ambas páginas estos son los dos temas que prevalecen. Por otra parte, en las páginas de la academia no hubo información sobre terrorismo, lo cual podría indicar que hasta el momento, no se han concentrado los estudios de investigadores en esta forma de violencia, mientras que las páginas gubernamentales sí lo están considerando con un 20% de sus contenidos. Es relevante señalar que la información sobre delincuencia común tienen idéntico porcentaje, el cual es bastante alto (40%).

¿Es diferente el lenguaje, la legibilidad de los contenidos si se está frente a una página gubernamental o si se está frente a una página de la academia?

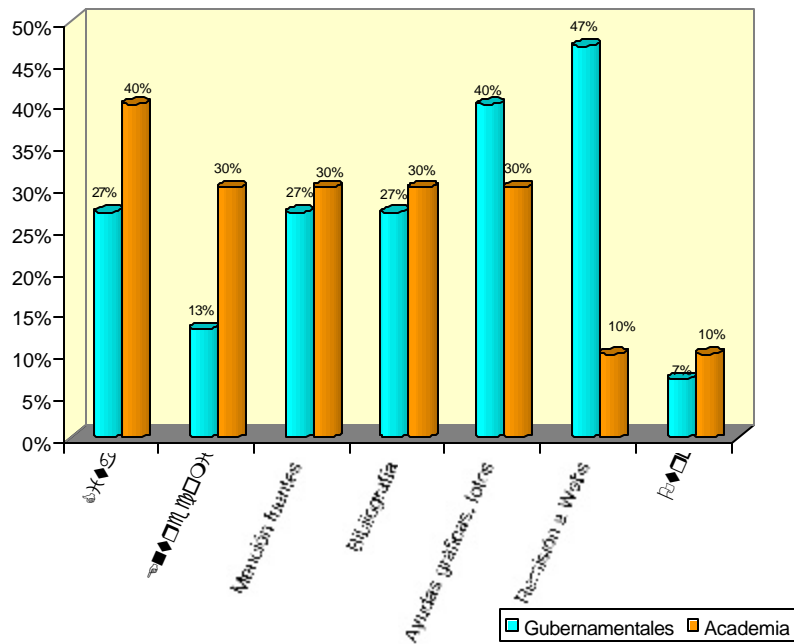


Las páginas de la academia incrementan el uso del lenguaje especializado, pero no por eso olvidan al público en general y por ello la sumatoria de los datos de la academia, excede del 100%. Esto quiere decir que en las páginas de la academia hay informaciones dirigidas al público en general y otras de lenguaje especializado, dirigido especialmente a un público igualmente especializado como son sus pares de trabajo y ambas se registraron para el análisis.

Las páginas gubernamentales, en cambio, tienen lenguaje especializado de tan solo 20%, dejando la mayoría de sus contenidos (en un 80%) con un lenguaje dirigido al público en general.

En cuanto a seriedad o argumentación de la información, ¿en qué se diferencian las páginas gubernamentales de las de la academia?

Seriedad o argumentación en paginas gubernamentales y de la academia



En este gráfico se presenta una manifiesta diferencia entre Remisión a otros sitios web que utilizan las páginas gubernamentales y las de la academia. Este fenómeno parece obedecer a que los sitios gubernamentales están más entrelazadas en su quehacer divulgativo o informativo, que las de la academia. Por otra parte, las páginas de la academia exceden en la argumentación a través de citas a las gubernamentales, de pronto debido a su carácter científico.

Conclusiones:

La metodología utilizada evidencia que es posible realizar análisis sobre la calidad de la información en una temática concreta. Con su aplicación se pone al descubierto que son más los pros que los contras de la utilización de la Internet como medio para que los tomadores de decisiones acudan a sus contenidos y con base en ellos formulen políticas en las áreas determinadas.

Este es un ejemplo, es una muestra realizada frente a un tema de salud pública en un país de Latino América, pero sus criterios no sólo se enfocan a esta temática sino que son aplicables a muchos más.

Es necesario sí, que al estar frente a un documento de Internet se revisen los parámetros de calidad para la confiabilidad y seriedad de la información.

De otra parte, el estudio muestra que los contenidos encontrados sí impactan a la audiencia, y que hay un potencial de información que vale al pena adentrarse en él para la toma de decisiones y la investigación.

En cuanto a los buscadores de información como Lycos, Altavista y Google, a los que comúnmente acuden los usuarios para encontrar una determinada información, conducen a los resultados esperados, pero se repite mucha información contenida en una misma institución. Esto no quiere decir que sea una deficiencia, puede incluso ser una manera diversificada de ofrecer el resultado, pero que también puede ocasionar aburrimiento o desilusión si se piensa que hay más de 50.000 registros para un tema.

En cuanto a los buscadores de las páginas, aunque hay eficiencia en la búsqueda de la información ya que se conduce a los lugares esperados, hay una deficiencia generalizada en la herramienta del buscador externo, que auxilia al usuario en su búsqueda de información.

Finalmente, en materia de recursos, servicios e interacción el análisis evidencia que es valiosa la utilización de los correos electrónicos para que se pueda comunicar con el hacedor y/o responsable de las páginas. Pero hay variedad de recursos que son factibles de utilizar y que se evidencian en este estudio, muchos de ellos creados por las mismas instituciones, lo que optimizaría su utilización y aprovechamiento del potencial que se tiene para la divulgación. De esa manera el tomador de decisiones sabe que tiene una herramienta valiosa, calificada, veraz y seria que apoya su labor.

Por último, considerar otro tipo de estudios para analizar la información que se divulga a través de los medios de comunicación, que reflejen la calidad de sus contenidos, pero que se amolde perfectamente a su estructura.

Pasos a dar

1. El primer paso a seguir es divulgar el resultado de este estudio, de manera que sus contenidos sean conocidos no sólo por las instituciones implicadas y diferentes estamentos colombianos sino en la Región, por cuanto los criterios de calidad utilizados son factibles de utilizarse en cualquier otro tema prioritario de salud pública de cualquier país de América Latina y El Caribe. Incluso, hacer comparaciones temáticas entre países de manera que estos estudios sirvan para la alimentación y crecimiento mutuo de la información y se propenda por una mejor oferta de la información.

Por lo tanto, un paso a seguir es hacer este tipo de estudios como herramienta base de información, divulgación y utilización de los contenidos de la Internet.

2. El siguiente paso es, diseñar una estrategia de comunicación útil y de calidad vía Internet que permita consolidar diversas temáticas e instituciones que sean apoyo para la investigación y la toma de decisiones. Esa estrategia permitirá ofrecer calidad en cuanto a contenidos y en cuanto a recursos, servicios e interacción factible y muy útil en la Internet para el usuario, y en especial para el tomador de decisiones en la Región.
3. Otro paso a seguir, es construir una herramienta que permita hacer un seguimiento al tomador de decisiones o al investigador sobre el acceso y uso a la información contenida en la Internet para la ejecución de su labor. Si se realiza el paso anterior – el de la Estrategia de Comunicación – sería un punto de partida para el diseño de esta herramienta ya que desde esa estrategia se pueden organizar foros interactivos, encuestas, preguntas que involucran al tomador de decisiones de salud pública y al investigador.

Glosario de términos

CARCELES Y/O PRISIONES

Lugar de reclusión de personas privadas de la libertad porque han infringido las leyes al cometer crímenes contra la sociedad.

CONFLICTO ARMADO

Hostilidades de carácter colectivo que enfrentan fuerzas o grupos armados organizados y dirigidos por un mando responsable.

CORRUPCION

Fenómeno contrario al interés público. Se constituye un problema social que se opone al bienestar común, acentúa las desigualdades sociales y es factor de indignación, descomposición y desmotivación colectiva. Por la corrupción la política se reduce a una actividad por el control de la burocracia, hace inoperante la justicia y bloquea la capacidad fiscalizadora del Estado. Utiliza el dinero, el tráfico de influencias y recompensas como elemento fundamental de sus métodos para minar la moral de los funcionarios del Estado. Es consecuencia de la debilidad del Estado y de la sociedad.

DELINCUENCIA COMUN

Comprende cualquier tipo de delitos, cometidos por personas, que generalmente pertenecen al hampa, sin ningún tipo de convicción política, como secuestros, violaciones, homicidios, atracos, robos, lesiones, asaltos, etc.

DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son demandas de libertades, facultades o prestaciones, directamente vinculadas con la dignidad o valor intrínseco de todo ser humano, reconocidas como legítimas por la comunidad internacional –por ser congruentes con principios ético-jurídicos ampliamente compartidos- y por esto mismo consideradas merecedoras de protección jurídica en la esfera interna y en el plano internacional.

Por ello, los Derechos Humanos tienen una triple dimensión transversal: ética, política u jurídica.

Por la ética, se regula la convivencia pacífica entre los ciudadanos en una democracia; por la política, se realizan reivindicaciones sociales, que aparecen como instrumento de crítica a la actuación de los poderes públicos; por la jurídica, se acude a valores consagrados en instrumentos internacionales, que definen obligaciones positivas y negativas para los Estados.

Los derechos humanos nacen como derechos naturales universales en las declaraciones de derechos de las revoluciones burguesas en la segunda mitad del siglo XVIII, se desarrollan como derechos positivos particulares en las constituciones nacionales del siglo XIX y alcanzan una cierta plenitud como derechos positivos universales en los sistemas internacionales de protección surgidos después de la postguerra.

DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

Conjunto de normas cuya finalidad es, en tiempo de guerra, proteger a las personas que no participan, o que ya no participan, en las hostilidades, y limitar los métodos y medios de hacer la guerra.

Se trata de un derecho para el que se tienen en cuenta, tanto las exigencias de índole humanitaria, como las consideraciones de necesidad militar.

Los principales instrumentos de derecho humanitario son los cuatro Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 y sus Protocolos Adicionales del 8 de junio de 1977.

DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA

Desplazado es toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: a) conflicto armado interno; b) disturbios y tensiones interiores; c) violencia generalizada; d) violaciones masivas a los derechos humanos; e) infracciones al Derecho Internacional Humanitario; f) otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público.

NARCOTRAFICO

Actividad delictiva caracterizada por el tráfico de narcóticos y/o elaboración de drogas ilícitas. Las actividades principales del narcotráfico son: producción, tanto de cultivos ilícitos como de alcaloides que requieren algún grado de transformación, comercialización de las materias primas utilizadas para la producción de estupefacientes y, finalmente, el lavado de las ganancias obtenidas a través de la venta de las drogas ilícitas.

RESOLUCION DE CONFLICTOS

La resolución de conflictos opera desde la dinámica de la tolerancia, valor que está en el centro mismo de la comprensión del problema, pues sólo a partir de asumir una posición de respeto por las ideas y opiniones del otro, por su estilo

de vida, se es capaz de darle el reconocimiento y el espacio vital que merece como ser social.

TERRORISMO

Es esencialmente un acto político. Su finalidad es infligir daños dramáticos y mortales a civiles, y crear una atmósfera de temor, generalmente con fines políticos o ideológicos, que buscan desestabilizar el Estado.

Es un acto delictivo que va más allá de la simple delincuencia, por el cual se atacan edificaciones de sedes de servicios sociales, se cometen asesinatos selectivos y atentados personales.

VIOLENCIA

Se entiende por violencia, las actuaciones humanas, individuales o de grupo, que ocasionan la muerte de otros o afecten su integridad personal, física o moral.

En Colombia se habla de la "cultura de la violencia" como aquel conjunto de formas de resolver los conflictos, lograr beneficios individuales o expresar puntos de vista, originada en una larga tradición de guerras civiles y conflictos, que gradualmente extendió el uso de las armas para fines particulares.

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR – VIOLENCIA DOMESTICA

Se refiere a todas las formas de abuso por acción u omisión entre los integrantes de la familia causando daño físico y psicológico a uno o varios de sus miembros y violando sus derechos fundamentales.

VIOLENCIA JUVENIL

Actos antisociales de personas jóvenes que son ilegales o que se interpretan como constitutivos de violencia.

VIOLENCIA RURAL

La que se ejerce en los campos contra campesinos, generalmente con el ánimo de quitarles su tierra, o amedrentarlos con el objeto que entreguen sus propiedades o lo que reciben por sus actividades agropecuarias.

VIOLENCIA URBANA

La que se ejerce en las ciudades por diferentes grupos y causas distintas a la delincuencia común, acciones de terrorismo y por grupos alzados en armas, como es la violencia ocasionada por barras del deporte, motines sindicales o de universidades...

Anexo 1.
Instrumento de análisis

FORMATO DE ANÁLISIS

Dirección www		W
Nombre de la institución u organización		O
Carácter:	<input type="checkbox"/> Gubernamental <input type="checkbox"/> Academia <input type="checkbox"/> Grupo de Investigación <input type="checkbox"/> ONG <input type="checkbox"/> Grupos de interés (Advocacy groups) <input type="checkbox"/> Prensa <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Otra	C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8
Audiencia:	<input type="checkbox"/> Sector público – tomadores de decisiones <input type="checkbox"/> Sector privado <input type="checkbox"/> Profesionales de la salud <input type="checkbox"/> Otros profesionales <input type="checkbox"/> Público en general <input type="checkbox"/> Otro: _____	S1 S2 S3 S4 S5 S6
Formato de la página web.	<input type="checkbox"/> Solo texto <input type="checkbox"/> Solo imágenes <input type="checkbox"/> Texto e imágenes <input type="checkbox"/> Recursos de multimedia	F1 F2 F3 F4 F5
Tema:	<input type="checkbox"/> Violencia Doméstica <input type="checkbox"/> Delincuencia común, crimen <input type="checkbox"/> Conflicto armado, Violencia política <input type="checkbox"/> Terrorismo <input type="checkbox"/> Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario <input type="checkbox"/> Desplazados Otro: _____	T1 T2 T3 T4 T5 T6 T7
Seguridad de la información:	<input type="checkbox"/> Citas <input type="checkbox"/> Entrecomillado <input type="checkbox"/> Mención de fuentes originales <input type="checkbox"/> Bibliografía <input type="checkbox"/> Utilización de ayudas gráficas y/o fotografías <input type="checkbox"/> Remisión a otros websites. <input type="checkbox"/> Otro	A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7
Presentación de contenidos	<input type="checkbox"/> Índice <input type="checkbox"/> Textos completos	P1 P2

	<input type="checkbox"/> Resúmenes	P3
Accesibilidad del lenguaje (Legibilidad)	<input type="checkbox"/> Público en general	L1
	<input type="checkbox"/> De lenguaje especializado	L2
	<input type="checkbox"/> De lenguaje confuso	L3
	<input type="checkbox"/> Inaccesible (Ilegible)	L4
Nivel de educación requerido para comprender la información:	<input type="checkbox"/> Escuela media (entre 6° y 8° grado)	N1
	<input type="checkbox"/> Escuela alta (entre 9° y 11° grado)	N2
	<input type="checkbox"/> Universitaria	N3
	<input type="checkbox"/> Postgrado	N4
Actualización de contenidos	Actual	SI
		NO
Recursos, servicios e interacción de la pagina web	<input type="checkbox"/> Bases de datos	R1
	<input type="checkbox"/> Boletines con información especializada	R2
	<input type="checkbox"/> Preguntas, comentarios	R3
	<input type="checkbox"/> Información de correos electrónicos	R4
	<input type="checkbox"/> Foros de discusión	R5
	<input type="checkbox"/> Oferta de servicios (fotocopias, publicaciones, libros...)	R6
	<input type="checkbox"/> Secciones por suscripción	R7
	<input type="checkbox"/> Otro _____	R8
Facilidad de acceso a la información:	<input type="checkbox"/> Fácil (hasta 3 clicks)	D1
	<input type="checkbox"/> Difícil (entre 4 y 5 clicks)	D2
	<input type="checkbox"/> Muy difícil (más de 5 cliKs)	D3
Efectividad del motor de búsqueda:	<input type="checkbox"/> Conduce al lugar solicitado	M1
	<input type="checkbox"/> Conduce a un lugar remoto	M2
	<input type="checkbox"/> No se encuentra la información	M3
Descripción del posible impacto de la página en:	<input type="checkbox"/> Investigación	I1
	<input type="checkbox"/> Enseñanza y desarrollo de recursos humanos	I2
	<input type="checkbox"/> Formulación de políticas en salud.	I3
	<input type="checkbox"/> No genera impacto en ninguno	I4

Observaciones:

Anexo 2.
Listado de instituciones y páginas web

ANEXO 2

Listado de instituciones con su correspondiente dirección de Internet

	Institución u Organización	Página Web
1	CONASE - Consejo Nacional de Lucha contra el Secuestro y demás atentados contra la Libertad Personal	http://www.antisecuestro.gov.co/principal.htm
2	Consejería Presidencial para la Política Social	http://www.presidencia.gov.co/polsoc/dir02/conteni.htm
3	Defensoría del Pueblo	http://www.defensoria.org.co/spanish.php
4	DNP - Departamento Nacional de Planeación	http://www.dnp.gov.co/
5	Haz Paz	http://www.hazpaz.gov.co
6	ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	http://www.icbf.gov.co/espanol/default.asp
7	INS - Instituto Nacional de Salud	http://www.ins.gov.co/
8	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	http://www.medicinalegal.gov.co
9	Ministerio de Defensa Nacional	http://www.mindefensa.gov.co
10	Ministerio del Interior	http://www.mininterior.gov.co
11	Ministerio de Justicia	http://www.minjusticia.gov.co/
12	Ministerio de la Protección Social (Salud y Trabajo)	http://www.minsalud.gov.co/NewSite/MseContent/home.asp
13	PLANTE - Plan	http://www.desarrolloalternativo.gov.co/html/index.html

	Nacional de Desarrollo Alternativo	
14	Presidencia de la República de Colombia	http://www.presidencia.gov.co/
15	Red de Solidaridad Social	http://www.red.gov.co/
16	Pontificia Universidad Javeriana. Facultad Medicina	http://www.javeriana.edu.co
17	Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina	http://www.medicina.unal.edu.co
18	CES - Centro de Estudios Sociales. Universidad Nacional	http://currie.fce.unal.edu.co/
19	CID - Centro de Investigaciones para el Desarrollo. Universidad Nacional	http://currie.fce.unal.edu.co/
20	CIDSE - Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica - Univalle	http://socioeconomia.univalle.edu.co/cidse/cidse.html
21	CISALVA - Instituto de Investigación y Desarrollo en Prevención de Violencia y Promoción de la Convivencia Social. Univalle.	http://cisalva.univalle.edu.co/index.html
22	IEPRI – Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales - Universidad Nacional	http://www.unal.edu.co/iepri/

23	Centro de Investigaciones en Psicología, Cognición y Cultura. Universidad del Valle	http://www.univalle.edu.co/~cognitiv/
24	CIJUS- Centro de Investigaciones Socio Jurídicas. Universidad de los Andes	http://www.research.uniandes.edu.co
25	CINEP - Centro de Investigación y Educación Popular	http://www.cinep.org.co/
26	CODHES - Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento	http://www.codhes.org.co/
27	GAD - Grupo de Apoyo a Organizaciones de Desplazados	http://www.exodo.org.co/
28	CONPAZ - Corporación Compañía Nacional para la Paz	http://www.compaz.org.co/
29	SNPS - Secretariado Nacional de Pastoral Social / Cáritas Colombiana	http://www.pastoralsocialcolombia.org/
30	Ideas para la paz	http://www.ideaspaz.org/index.php
31	Paz Colombia	www.codhes.org.co/pazcolombia
32	El Nuevo Herald. Español.	http://www.miami.com/mld/elnuevo/news/world/americas/
33	AUPEC - Agencia Universitaria de Periodismo Científico. Universidad del Valle	http://aupec.univalle.edu.co
34	Salud Colombia Website	http://www.saludcolombia.com

35	Revista Cambio	http://revistacambio.com
36	Diario El Heraldó	http://www.elheraldo.com.co
37	Banco Mundial	http://www.worldbank.org
38	Red Andina de Prevención de la Violencia	www.redandina.org
39	CIAPV - Coalición Interamericana para la prevención de la Violencia	http://www.iacpv.net/
40	PNUD - Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	http://www.pnud.org.co/
41	Banco Interamericano de Desarrollo. Departamento de Desarrollo Sostenible. Prevención de la Violencia	http://www.iadb.org