

BUENAS PRÁCTICAS PARA UNA ATENCIÓN EMPÁTICA

Por:

Diana Cristina Penagos Tejada

Informe de práctica para optar al título de Trabajadora Social

Asesora académica

Rosángela Carmona Agudelo

Magíster en terapia familiar

Acompañante institucional

Nadia de Jesús Villa Angulo

Trabajadora Social CAF

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

MEDELLÍN

2021

Contenido

	Pág.
Resumen	8
Abstract	9
1. Introducción	10
2. Justificación	11
3. Objetivos	12
3.1 General	12
3.2 Específicos	12
4. Plan de acción	13
5. Contextualización y priorización	22
5.1 Funciones del CAF Medellín (especificadas en el sitio oficial de la Fiscalía General de la Nación)	25
6. Diagnóstico	29
6.2 Largos tiempos de espera para la atención de las denuncias de los usuarios y usuarias	30
6.2 Revictimización a los usuarios y usuarias de que se presentan a poner una denuncia en el CAF	31
6.3 Carencias en la atención a los usuarios y usuarias que acuden a la Fiscalía	31
7. Teorización	33
7.1 Enfoque de derechos	34
7.2 Enfoque diferencial	35
8. Conceptualización	36
8.1 Atención a usuarios	36
8.2 Empatía	37
8.3 Humanización de la atención	37
8.4 Autogestión	38
9. La situación problema	39

9.1 Causas	40
9.2 Consecuencias	40
10. Estrategia para la acción	41
10.1 Recursos y medios	42
11. Informe de gestión	43
11.1 Acciones desarrolladas y hallazgos en el campo de prácticas	43
11.1.1 Documentación previa de interés para el campo de práctica (ley 1959 junio 2019, Manual de Atención al Usuario, Formato de Identificación de Riesgo FIR).	43
11.1.2 Atención a casos de forma presencial, telefónica, y en los módulos de autogestión).	44
11.1.3 Socializaciones en la sala de denuncias.	47
11.1.4 Proyecto para la socialización del Manual de Atención al Usuario y perlas de bienestar.	47
11.1.5 Informes de gestión del CAF.	48
11.1.6 Seminarios de prácticas.	49
11.1.7 Elaboración de contextualización campo de prácticas, el diagnóstico y objeto de intervención.	50
11.1.8 Socialización del informe final.	50
11.1.9 Entres tres, Apoyo al apoyo y Cine foros, Acompañamiento a audiencias y ferias de servicio.	51
11.2 Asuntos emergentes durante la práctica	51
11.2.1 Perlas de bienestar.	52
11.2.2 Módulos de autogestión.	52
11.2.3 Atención al Hogar Colina Amigo y construcción del informe de gestión para el hogar.	52
11.2.4 Transformación del producto final de la práctica.	53
11.2.5 Matriz e informe de gestión CAF	54
11.2.6 Creación de carpeta en Google Drive para consolidar la información.	54

11.2.7 Atención a otros delitos en la sala de denuncias del CAF Medellín.	54
11.3 Logros obtenidos en el proceso de la práctica	55
Conclusiones	57
Referencias	59
Anexos	62

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Plan de acción	13
Tabla 2. Recursos para el desarrollo de la práctica	42
Tabla 3. Atenciones realizadas durante el proceso de prácticas	47

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Algunas dependencias de la Fiscalía General de Nación y sus funciones	23

Lista de anexos

	Pág.
Anexo 1. PQRS Fiscalía General de la Nación 2019	62
Anexo 2. Árbol de problemas	62
Anexo 3. Violentómetro y Amorómetro	63
Anexo 4. Manual de Atención al Usuario y videos sobre el MAU	63
Anexo 5. Videos sobre las “Perlas de Bienestar”	64
Anexo 6. Plegable Manual de Atención al Usuario y video instructivo sobre el taller para socializar el Manual de Atención al Usuario	65
Anexo 7. Cartilla pedagógica Manual de Atención al Usuario y usuaria	65

Resumen

Durante la práctica académica realizada en el CAF de la Fiscalía General de la Nación en la ciudad de Medellín, se construyó un proyecto de intervención que intentaba señalar algunas de las falencias que existen en la atención a los usuarios y usuarias que acuden a denunciar los diferentes delitos que allí se gestionan. Lo anterior se dio a partir de implementar una serie de pasos consignados en un plan de acción inicial que se fue modificando a medida que la práctica lo exigió.

A partir de allí se realizó la contextualización del campo de prácticas y un diagnóstico que permitió definir la situación problema, posteriormente se analiza a partir de una conceptualización y teorización de algunos conceptos clave como la atención a usuarios, empatía y humanización de la atención dicha problemática, para posteriormente implementar una estrategia metodológica que condujera el accionar hacia la construcción de material audiovisual y pedagógico, para la socialización del Manual de Atención al Usuario que es el documento orientador de la atención a usuarios y usuarias en la Fiscalía General de la Nación. Esto último se describió y analizó en el informe de gestión que aparece en el apartado final.

Palabras clave: Manual de Atención al Usuario, Enfoque diferencial, Empatía, Humanización de la atención.

Abstract

During the academic practice carried out at the CAF of the Office of the Attorney General of the Nation in the city of Medellín, an intervention project was built that aimed to point out some of the deficiencies that exist in the attention to users and users who come to report the different crimes that are managed there.

This was carried out after implementing a series of steps consigned in an initial action plan that was modified as required by practice. From there, the contextualization of the practice field and a diagnosis that defines the problematic situation was carried out, later it is analyzed from a conceptualization and theorization of some key concepts such as customer service, empathy and humanization of the attention to this problem. , to subsequently implement a methodological strategy that leads the action towards the construction of audiovisual and pedagogical material, for the socialization of the User Service Manual, which is the guiding document for the care of users and users in the Fiscalía General de la Nación. The latter was described and analyzed in the management report that appears in the final section.

Keywords: User service manual, Differential approach, Empathy, Humanization of care.

1. Introducción

En el presente informe se pretendió evidenciar los análisis y acciones realizadas en el marco de la práctica I, II y III en el CAF de la Fiscalía General de la Nación seccional Medellín, en el que se describe el proceso de investigación e intervención en Trabajo Social, a través de la realización de un plan de acción, contextualización, diagnóstico, la reflexión del objeto y la formulación del plan que incluye la ejecución, seguimiento y evaluación del proyecto de intervención.

El desarrollo de algunos apartados del documento como la contextualización y parte del diagnóstico fueron construidos con la colaboración de otra de las practicantes con la que se compartieron las labores en el campo de prácticas a partir de la observación participante y las actividades desarrolladas en la institución.

También se describen las estrategias implementadas que permitieron poner en marcha el objetivo orientador del proyecto de intervención, logrando transformaciones positivas en el campo de la prácticas tales como visibilizar la importancia de una buena atención a las personas que se presentan con situaciones problema que vulneran su integridad en la sala de denuncias, de allí que el nombre del proyecto corresponda a *Buenas prácticas para una atención empática*, porque la intención es que los funcionarios y funcionarias de la sala de denuncias del CAF Fiscalía, puedan realizar reflexiones y poner en marcha todas las acciones que se describen en el Manual de Atención al usuario, el cual es el documento orientador para garantizar atenciones dignas, oportunas, empáticas a los usuarios y usuarias de la Fiscalía General de la Nación.

2. Justificación

El Trabajo Social dentro de su quehacer enmarcado entre la teoría y la praxis, se vale de estrategias y de herramientas que le permiten entender y determinar los focos de intervención en los que se hace necesario centrar la atención, para poder determinar situaciones problema y las respectivas intervenciones a dichas problemáticas que se presentan en una realidad específica y con una población en particular, se encuentra necesario poder usar el diagnóstico social para analizar dichas situaciones porque:

[...] se presenta como una herramienta fundamental y necesaria para identificar las necesidades y problemáticas de la realidad social que es cambiante. Permite establecer una intervención oportuna, intencionada y contextualizada, adicionalmente como lo menciona *El diagnóstico social*, ésta “incidirá necesariamente en el comportamiento humano, con fines de evitar, corregir, reparar o redireccionar las situaciones que constituyen problemas sociales. (Escalada, 2002, p. 19).

Lo anterior, permite que podamos determinar en qué tema centrarse y buscar siempre las mejores condiciones para mejorar la calidad de vida de la población o individuos afectados. El presente informe se centra en la atención a los usuarios y usuarias de la Fiscalía General de la Nación, las problemáticas que se presentan a la hora de realizar una correcta atención, sus causas y consecuencias, todo esto con la intención de dilucidar algunas estrategias pertinentes para la intervención de dicha problemática, sin dejar un lado los recursos y medios necesarios para lograrlo por parte de la institución.

Para poder poner en marcha el plan de acción y dar solución a la problemática, se implementaron estrategias pedagógicas que permitieron dar a conocer el Manual de Atención al Usuario a los funcionarios y funcionarias de la Fiscalía, como una herramienta asertiva y orientadora que promueve una buena atención. Los productos que permitieron lograrlo fueron audiovisuales tales como videos, plegables o documentos creativos todos en formato virtual y así se logró abarcar a la mayor cantidad de funcionarios y funcionarias de la Fiscalía para mejorar los procesos de denuncia y brindar una mejor atención a las personas afectadas con alguna problemática.

3. Objetivos

3.1 General

Diseñar una propuesta pedagógica de socialización del Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación que garantice su difusión, interiorización e implementación por parte de las y los funcionarios de la institución para una mejora en la atención a los usuarios y usuarias del CAF de la Fiscalía Medellín.

3.2 Específicos

- Difundir el Manual de Atención al Usuario a través de los diferentes canales de comunicación con los funcionarios y funcionarias de la institución para la mejora de la atención a los usuarios y usuarias.

- Construir una cartilla pedagógica que se centre en los aspectos más importantes del Manual de Atención al Usuario a los funcionarios y funcionarias de la Fiscalía General de la Nación.

4. Plan de acción

Para trazar las etapas del método de Trabajo Social, es necesario hacer consciente cada una de las actividades necesarias que vaya en sintonía con las apuestas e intenciones de la intervención, que en el caso de Trabajo Social actuando en una institución como la Fiscalía General de la Nación, concentra sus esfuerzos teóricos y prácticos mayormente en tratar los casos de víctimas de la violencia intrafamiliar y la inasistencia alimentaria, entre otros delitos que se presentan en la sala de denuncias del CAF de la Fiscalía. Con respecto a lo anteriormente mencionado:

El Trabajo Social asume que su acción debe enmarcarse en una concepción que reconozca al hombre su condición de sujeto y sus características de dignidad y sociabilidad. Dicha acción para ser efectiva debe también tornarse consistente con ese marco conceptual; por tanto, el profesional, asumiendo una actitud científica, habrá de ser un hombre comprometido consigo mismo y con sus semejantes en la construcción de una sociedad más justa y solidaria que permita a todos su plena realización como seres humanos (Universidad de Costa Rica, 1973, p.5).

En el desarrollo de la práctica académica fue necesario plantear un plan de acción que permitiera orientar los pasos y actividades necesarias para aplicar el método de trabajo. Para estructurar los pasos, se implementó el siguiente formato (Tabla 1) que relaciona los momentos y las acciones necesarias que fueron orientadoras de la práctica:

Tabla 1.

Plan de acción

5. Contextualización y priorización

El Trabajo Social se ha valido de diferentes modos y formas para poder acceder al conocimiento de las diversas problemáticas sociales y dentro de estas estrategias podemos situar la importancia de conocer la dimensión contextual asociada a cada problemática específica para poder hacer estudios más centrados en la realidad en la que se encuentra inmersa cada persona que acude a determinada institución buscando apoyo estatal o privado. Es una responsabilidad profesional ser conscientes del contexto o de los múltiples factores que afectan e intervienen en cada persona, situación problema e institución, de allí que:

[...] desde la perspectiva del Trabajo Social, la definición del contexto de intervención profesional pasa necesariamente por explicitar la finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones, y que éstos sean compartidos por las personas que integran una relación de ayuda permitiendo, a su vez, la creación de una relación colaborativa de confianza en el marco de un servicio (Cardona y Campos, 2009, p.19).

El contexto permite delimitar la intervención profesional e intencionarla para atender las necesidades y problemáticas presentes en una realidad específica. Como lo plantea Margarita Rozas Pagaza en *El proceso metodológico en la intervención profesional* (s.f.), el proceso de inserción e interacción entre actores permite un primer conocimiento sobre la institución, sus dinámicas, características, entre otros aspectos, es decir, permite realizar una recopilación de elementos que delimitan el contexto desde lo económico, cultural, social, ambiental y político; dicho contexto desde las dimensiones macro y micro permean y configuran a las y los sujetos en su vida cotidiana.

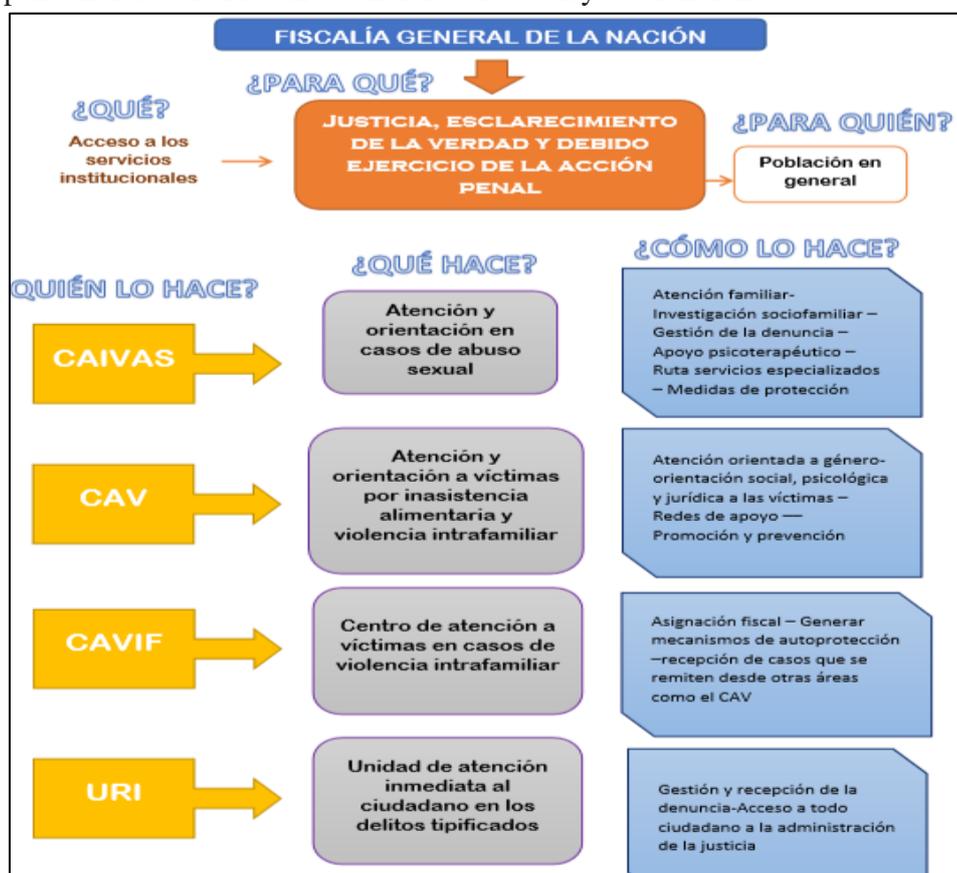
De esta manera, es necesario reconocer el lugar en donde se desarrolla las prácticas que se sitúa en el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF) Medellín, que es una dependencia de la Fiscalía General de la Nación, se realiza una lectura desde su contexto micro por su carácter institucional, sin embargo, es necesario entender desde lo macro cómo surge, para qué y por qué.

Según la página oficial (sitio web) de la Fiscalía General de la Nación, esta nace en 1991 con la nueva *Constitución Política de Colombia* y comienza a operar a partir del 1 de

julio de 1992; es una institución del Estado que busca dar respuestas a la sociedad frente a sus procesos de justicia, esclarecimiento de la verdad y el debido ejercicio de la acción penal; entre sus dependencias se encuentran: CAIVAS (Centro Atención Integral Víctimas de Abuso Sexual), CAV (Centro de atención a Víctimas), CAVIF, (Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar) URI (Unidad de Reacción Inmediata) la OSAC (Oficina de Atención al Ciudadano) y el CAF (Centro de Atención de la Fiscalía), este último es el lugar donde actualmente se desarrolla la práctica.

La Fiscalía General de la Nación con sede principal en la ciudad de Bogotá opera a nivel nacional a través de las direcciones seccionales, además, haciendo énfasis en el Valle de Aburrá cuenta con las dependencias antes mencionadas (Figura 1):

Figura 1.
Algunas dependencias de la Fiscalía General de Nación y sus funciones



Fuente: elaboración propia, a partir de la contextualización realizada durante el primer semestre de la práctica profesional en el año 2020.

A partir de lo anterior, es necesario tener presente que en el contexto de la atención en instituciones y entidades tanto estatales como privadas, existen documentos orientadores que se vuelven protocolos o lineamientos que orientan las acciones, tomando como punto de partida las leyes constitucionales con el fin de dar respuestas eficaces y un trato digno a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a las entidades con la intención de recibir la atención oportuna.

Para ilustrar lo anterior, y con la intención de develar la importancia de conocer este tipo de documentos orientadores en instituciones que velan por los derechos de los ciudadanos y ciudadanas, encontramos que el protocolo general de atención al usuario en el que se basa la Defensoría del pueblo, tiene como misión que “[...] velar por la promoción, ejercicio y garantía de los Derechos Humanos, configura un criterio orientador que irradia la totalidad de las acciones defensoriales” (Defensoría del pueblo, s.f., p.3). Esto es un reflejo de lo que las instituciones que dirigen sus acciones a mitigar las vulneraciones a los derechos humanos deben tener como referencia para tener acciones más conscientes.

En el marco de Latinoamérica, las entidades que garantizan el acceso a la justicia han pasado por reformas fiscales y han identificado las necesidades de los pueblos y sus ciudadanos en los temas referidos a la defensa de los derechos, por ello:

[...] en numerosos países de América Latina, existió la conciencia y la necesidad de establecer el respeto de las garantías jurídicas básicas, de elecciones de gobernantes más justas, de gobiernos legítimos, del deseo de prosperar a nivel internacional y de asegurar una economía de libre mercado. El establecimiento del sistema penal acusatorio, el cual ésta basado en debates verbales de manera pública, viene con la nueva corriente de cambio, con apego al respeto de las garantías individuales (Guilles, 2010, p.70).

En Colombia, la Fiscalía General de la Nación es una institución que pretende brindar el acceso a la justicia a todos los ciudadanos y ciudadanas y para garantizar una buena atención, tiene mecanismos de medición de sus procesos y documentos orientadores como el *Manual de Atención al Usuario* que contempla los lineamientos para realizar la atención de forma física o virtual a las y los usuarios, nombrando los atributos para la buena atención a tener presentes, tales como la confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo, oportuno,

adaptable y pertinente. Todas estas son actitudes que deben ser adoptadas por parte de las y los funcionarios de la entidad mostrando tolerancia, empatía, comunicación y experticia técnica (Manual de atención al usuario, 2019).

A continuación, se enuncian la misión y la visión de la Fiscalía General de la Nación con la intención de presentar los objetivos superiores de la institución que orientan sus acciones, toda esta información es revisada a partir de su página web:

La misión de la Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía.

Por otra parte, la visión espera que, en 2020, la Fiscalía General de la Nación será reconocida por su modelo de gerencia pública, su transparencia y su apoyo decidido a la paz. Habrá reducido significativamente la impunidad mediante el combate y desmantelamiento de las organizaciones criminales, la lucha contra la corrupción y sus aportes a la seguridad ciudadana, apoyada en tecnologías de punta y un talento humano al servicio de la gente (Fiscalía General de la Nación, 2019).

Ahora bien, el Manual de Atención al Usuario, debe ser consecuente con la misión y visión de la institución, ya que dentro de sus mayores logros está contemplado tácitamente el evitar la revictimización a los usuarios y usuarias, contemplando pautas que promueven la importancia de la atención empática y otras de las competencias con las que las y los funcionarios deben atender a las y los usuarios. Incumplir estos lineamientos implica vulneraciones a los derechos que tienen todas las personas a un debido proceso y a ser escuchadas y atendidas.

5.1 Funciones del CAF Medellín (especificadas en el sitio oficial de la Fiscalía General de la Nación)

- Informar a los usuarios sobre el estado de su caso, incluyendo las audiencias programadas.
- Evaluar cualquier riesgo a la seguridad de la víctima y/o testigo.

- Acompañar a los usuarios en audiencias y diligencias judiciales, especialmente en el incidente de reparación.
- Remitir a los usuarios a los centros de servicios sociales, psicológicos para su debida atención y reparación de sus derechos.
- Garantizar el acceso a la justicia, la verdad y la reparación, evitando la revictimización de los usuarios.
- Actividades de socialización con usuarias denunciantes (Fabra y Villa. 2019).

Es necesario mencionar que dentro de los acompañamientos que se les ofrece a las víctimas, ellas son libres de decidir si quieren ser atendidas por el equipo interdisciplinario o por una profesión en específico - entre abogado, trabajador social y psicólogo -, al igual que dicho equipo debe estar enterado de todo el proceso que se lleve a cabo con la víctima, pues es vital evitar la revictimización de estas.

Por otra parte, para poder medir la percepción en la atención por parte de las y los usuarios, la Fiscalía, como cualquier otra entidad debe contar con un espacio en el que se manifiesten tanto las inconformidades como las solicitudes, entonces se cuenta con documentos PQRS -peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a partir de las cuales se plantean estrategias que intentan mitigar las inconformidades de las y los usuarios valiéndose de estadísticas centradas en la atención mensual de usuarios y las inconformidades más recurrentes que estos registran. En el rastreo hecho en el sitio web de la Fiscalía de las PQRS, las inconformidades más comunes que se presentan por parte de las y los usuarios son:

- La intolerancia por parte de las y los funcionarios que tienen la labor de orientar o recibir denuncias (Trato irrespetuoso).
- Los procesos son demorados.
- No se brinda asesoramiento oportuno acerca de los procesos que vienen realizando.
- Negativa de acceso a la justicia (recibir denuncia).
- Falta de personal para la demanda (Fiscalía General de la Nación, 2019).

La información anterior recolectada en la página oficial de la Fiscalía General de la Nación también muestra que en el año 2019 hubo 4.551 peticiones, 297 quejas y 948 reclamos en Medellín, siendo esta una de las ciudades donde más son utilizados los PQRS (Ver Anexo 1).

Es necesario tener en cuenta que una inadecuada atención a las y los usuarios puede implicar que las situaciones problema que estos tengan les desborden y que no se pueda hacer una adecuada contención de sus crisis, es entonces donde la atención profesional de la institución debe ser ética, respetuosa y ofreciendo respuestas oportunas, a las diversas problemáticas. Centrar la atención en acciones que promuevan un correcto manejo de los casos a las y los usuarios por parte de las y los funcionarios de la Fiscalía, implica entonces establecer un protocolo de atención al usuario que evite la revictimización y permita unificar el quehacer de la institución, todo esto a partir del reconocimiento del documento Manual de Atención al Usuario como la herramienta de trabajo que permite orientar la labor.

Según la entrevista realizada a la acompañante institucional - trabajadora social Nadia Villa Angulo, los delitos más comunes que se presentan en la sala de denuncias del CAF son: la violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, hurto, estafa, falsificación de documento, constreñimiento ilegal. Es necesario describir y conocer el proceso que se debe seguir para realizar una denuncia por parte de los usuarios y usuarias que se acercan a denunciar alguno de los delitos mencionados anteriormente en la sala de denuncias del CAF de la Fiscalía Medellín:

- Inicialmente el usuario y usuaria debe ingresar a la sala de denuncias (que está ubicada en el búnker de la Fiscalía en el sector “Caribe” Medellín), en este lugar un funcionario o funcionaria de la Fiscalía ubicado en la entrada de la sala de denuncias, solicita a la persona que brevemente le relate la situación para poder darle ingreso al lugar.
- Una vez se ingrese a la sala de denuncias, se le asignará un turno inicial al usuario o usuaria, para que puedan recibir una primera atención por parte de funcionarios y funcionarias, quienes escuchan nuevamente la situación por la cual se están acercando a la sala de denuncias, hacen el filtro al delito y definen si el caso se puede asesorar en la Fiscalía o en otra entidad. En caso tal de que el delito no sea procedente para la atención por Fiscalía, se direcciona a la entidad encargada.
- El usuario y usuaria debe esperar en la sala de denuncias en las sillas dispuestas para tal fin, a que sea llamado o llamada por su número de turno para proceder a narrar

nuevamente su situación al funcionario o funcionaria que vaya a dar atención a su caso.

- Cuando se ha determinado las características y tipificación del delito, se le direcciona al usuario o usuaria a una segunda revisión de su caso con otro funcionario o funcionaria, que pueda recepcionar la denuncia y registrarla en el sistema de la Fiscalía y así poder generar un número de noticia criminal y si es el caso expedir un documento de medida de protección en el caso de presentarse una violencia intrafamiliar (Villa, Nadia, comunicación personal, 21 de septiembre de 2020).

Finalmente, cabe mencionar que si bien en el marco de la institucionalidad el accionar del profesional se mueve en una ambigüedad, puesto que *“Al mismo tiempo que defiende los intereses y necesidades de los desaventajados, sostiene una institucionalidad y unas políticas dentro de un sistema que genera tales desventajas”* (Krmpotic, 2012, p. 45) el CAF Medellín, posibilita armonizar dicha confrontación, dejándole a las y los profesionales del área social el reto, de que - mediante la intervención directa¹ e interdisciplinaria, eviten la revictimización y generen herramientas para el abordaje de las problemáticas sociales tales como la violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria que son los delitos a los que le apunta nuestra acción directa en la práctica.

¹ Entendida como un conjunto de acciones implementadas de forma presencial, frente a frente con él o la usuaria, teniendo en cuenta que la relación debe ser recíproca y puede darse no sólo a nivel individual, sino con grupos y familias, pudiendo el Trabajador Social asumir un rol mediador entre la solicitud del usuario y los organismos responsables de darle curso. (Robertis, 2006)

6. Diagnóstico

A partir de la contextualización que se realizó previamente del campo de prácticas, como resultado de la observación participante y el diseño de espacios de conversación con las usuarias y usuarios del CAF, se logra evidenciar algunas problemáticas que impiden generar una atención totalmente integral a los usuarios y usuarias que acuden a realizar sus denuncias al CAF de la Fiscalía. Es aquí donde, el diagnóstico para Trabajo social permite reconocer las situaciones problema con panorámicas amplias y así poder realizar acciones concretas que mejoren dicha situación, de allí que este:

Constituye uno de los elementos clave de toda práctica social, en la medida en que procura un conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a realizar una intervención social y de los diferentes aspectos que es necesario tener en cuenta para resolver la situación problema diagnosticada. El hacer esto (el diagnóstico) ofrece una mayor garantía de eficacia en la programación y ejecución de actividades (Aguilar y Ander, 1999, p.19).

Como se puede observar al final del apartado anterior, existe un flujo determinado de momentos en los que se presentan situaciones que no favorecen las mejores prácticas para la atención de los casos, esta información fue recolectada a través de la observación participante, de entrevistas informales con los usuarios y usuarias y con la acompañante institucional, rastreo documental de la página y documentos oficiales de la Fiscalía. A partir de lo encontrado, se hace indispensable identificar la naturaleza de los factores que resultan problemáticos en el campo de la práctica y que imposibilitan una atención completamente íntegra pero que a su vez tiene oportunidades de mejora.

En este apartado, se nombran dichas situaciones y se analizan con el fin de establecer estrategias que les hagan frente y que puedan mejorar las condiciones de la atención. A continuación, se evidencian algunas de las problemáticas que se identificaron en el proceso de atención durante la denuncia y mediante la observación que se realizó en los semestres de la práctica académica:

6.2 Largos tiempos de espera para la atención de las denuncias de los usuarios y usuarias

Al poner una denuncia de forma presencial, el usuario puede tardar hasta un día completo esperando turno para que le tomen la denuncia por la cantidad de personas que acuden a la sala de denuncias, aunque con la nueva sede del CAF inaugurada en Noviembre del 2019 la capacidad de recepción de denuncias aumentó de 170 a 250 diarias, este proceso es realizado solamente por quince funcionarios y funcionarias que son receptores y receptoras de denuncias en la sala de denuncias del CAF de la Fiscalía en Medellín (Villa, Nadia, comunicación personal, 21 de septiembre de 2020).

A pesar de que la sala no siempre está completamente copada a diario, se hace imposible atender todos los casos que se presentan por la poca cantidad de receptores dispuestos para la atención a los diferentes casos por los delitos ya mencionados. Cada denuncia en promedio se toma una hora y media, son atendidas alrededor de siete denuncias por hora con horarios de recepción de denuncias de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Ocurre que, debido a los altos tiempos de espera, usuarios y usuarias desisten del proceso de denuncia (al menos un usuario o usuaria diario) y esto implica poner en riesgo su integridad. Otra de las razones por las que se desiste de realizar la denuncia, es porque se les reagenda la cita a los usuarios y usuarias para el día siguiente o incluso para después de tres días por la cantidad de personas que asisten mayormente a denunciar casos de violencia intrafamiliar que para el mes pasado estuvo en una cifra de 26 usuarias y usuarios, atendidos por este tipo de delito y que además requieren la expedición de una orden de protección o de alejamiento de la persona victimaria (Esta información fue obtenida a través del sistema interno de la Fiscalía, febrero de 2021).

6.2 Revictimización a los usuarios y usuarias de que se presentan a poner una denuncia en el CAF

Puede generarse por la falta de una organización en los protocolos de atención, pues cuando un usuario o usuaria ingresa a la entidad debe pasar por el siguiente proceso:

- Contarle a la receptora el motivo de su asistencia para que ésta le asigne un turno según sea su caso.
- Asesoría socio-jurídica donde nuevamente debe describir los sucesos y en caso de solicitar atención psicológica debe realizar el mismo proceso.
- Por último, de acuerdo con el caso, se entrega un turno para que los receptores y receptoras de denuncia puedan hacer el registro de la denuncia, pero esto ocurre después de que la persona ya les comunicó a varios de los funcionarios su situación incrementando más el malestar que trae el usuario y usuaria.

Desde la experiencia con la atención directa a las usuarias a través de la entrevista que se les realiza desde el equipo psico- social, es común que para ellas sea difícil volver a contar su situación problemática a las practicantes, después de haberle contado a la persona que filtra los casos en la sala inicialmente y después al receptor o receptora de denuncias, por esto suele pasar que pregunten “¿Tengo que contar de nuevo?” lo que genera barreras en la atención a los casos.

6.3 Carencias en la atención a los usuarios y usuarias que acuden a la Fiscalía

Se ha observado por parte de las practicantes, que los funcionarios y funcionarias del CAF, quienes proporcionan atención a víctimas de delitos tales como violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, estafa, hurto, falsedad de documento, entre otros; tienen actitudes de indiferencia e irrespeto en el trato hacia los usuarios y usuarias y esto se evidencia en las PQRS que se expusieron en el apartado anterior, que se encuentran en el anexo 1 y en la observación participante realizada por parte de las practicantes en la sala de denuncias en donde en varias ocasiones las mismas usuarias manifiestan las inconformidades con palabras o con los mismos gestos corporales.

Por otra parte, dentro del gran espectro de delitos que son atendidos en la sala de denuncias, es necesario tener condiciones idóneas que garanticen espacios seguros para el caso de aquellas personas que acuden a denunciar casos de violencia intrafamiliar o basadas en género, ya que en muchos de los usuarios y usuarias víctimas de este tipo de casos, se observan golpes, estado anímico alterado, llanto y la necesidad de no seguir siendo expuestas a las demás personas que están denunciando otras situaciones. En la sala de denuncias, no se cuenta con un espacio en donde se les brinde un trato diferencial que a su vez debe ser empático, digno y respetuoso, cuestión que es indispensable cuando se presentan víctimas de este tipo de delitos y, por consiguiente, deben compartir la sala de denuncias con víctimas de otros delitos.

En la atención a las víctimas de los diferentes delitos es necesario tener en cuenta el enfoque diferencial, porque esto permite construir relaciones horizontales entre los funcionarios y funcionarias y las personas víctimas. En relación con lo anterior y reconociendo que la atención en la Fiscalía se da a través de la entrevista, Yolanda Puyana (2000) reconoce que:

La entrevista así centrada en la persona facilita el crecimiento terapéutico del cliente, el respeto a sus experiencias subjetivas fomenta su libertad, la responsabilidad, la autonomía y provee opciones de vida. El proceso de ayuda a las personas no es autoritario y le brinda capacidades a partir de sus potencialidades y así a los consultantes se les facilita descubrir los comportamientos más apropiados. (p. 4)

De allí, que para garantizar una buena atención es necesario que los funcionarios y funcionarias sean conscientes y tolerantes tanto a la diferencia como a la diversidad de situaciones que se presentan en la sala de denuncias.

7. Teorización

En el marco de la construcción de un proyecto de intervención, es importante tener presente y como horizonte de sentido, la teoría, pues esta, según Vélez (2003) es la encargada de organizar y/o jerarquizar los datos, adicionalmente, permite el diálogo con otros pensamientos y teorías, dando apertura así, a la generación de conocimiento y al accionar fundamentado y reflexivo.

Para abordar las problemáticas del CAF, sus causas y consecuencias, se retomarán conceptos y postulados del modelo *humanista experiencial*, pues desde allí, es posible hacer una lectura de contexto y una intervención social mediada por el respeto a la autonomía y capacidad de superación del sujeto en potencia, que accede a un servicio.

Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y de opinión, denuncia las formas de violencia y de discriminación, rechaza la estandarización y el modelamiento del ser humano, respetando la capacidad de acción y de elección de éste, impulsando la cooperación, el trabajo comunitario y la comunicación (Viscarret, s.f., p. 319).

Lo anterior se nombra con la intención de dotar la acción a partir del reconocimiento de las diferencias culturales, sexuales, sociales, económicas e ideológicas, desde la construcción conjunta con el otro y la otra, permitiendo así generar estrategias para mejorar su situación problemática, sin invadir abruptamente sus construcciones sociales ni coartar la dignidad y la libertad de elección de cada una y cada uno.

Es clave, orientar el proyecto de atención al usuario en la fiscalía, partiendo de los postulados del humanismo, puesto que, en el ambiente institucional se manejan relaciones de poder verticales, que en ocasiones ubican al usuario en un nivel inferior a los funcionarios y funcionarias de la entidad imposibilitando una atención integral y digna.

Desde el Trabajo Social humanista, se centra el quehacer en atender y apoyar al otro y la otra, entendiendo que es un ser pensante, racional, dotado de conocimientos y habilidades que requieren acompañamiento y que a su vez se debe trascender de la asistencia:

El trabajador social ha de establecer una relación profundamente personal con su usuario y comportarse como una persona frente a otra y no como un profesional científico de rol superior. El trabajador social en esta relación debe ayudar a clarificar las emociones del usuario, ser un facilitador en el proceso de hacerlas conscientes y, por ello, manejables y no patológicas. (Viscarret, p.322)

De acuerdo con esto, es necesario asumir dos enfoques directamente relacionados y que complementan el accionar profesional en este campo de prácticas, estos son el *enfoque de derechos* y el *enfoque diferencial*, los cuales tienen como punto de encuentro la necesidad que las personas sean reconocidas como sujetos de derechos sin importar su condición social, su raza, etnia, orientación sexual etc.

7.1 Enfoque de derechos

En Trabajo Social este enfoque orienta la teoría, la práctica y la metodología, considerándose como eje transversal para la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos de intervención. Su principal objetivo:

[...] es coadyuvar en la elaboración de políticas que generen avances en la realización progresiva de los derechos humanos, produciendo distancia de los enfoques tradicionales fundamentados en las necesidades, porque estas, a diferencia de los derechos, sólo se satisfacen, no son universales, pueden priorizarse y no conllevan obligaciones estatales exigibles por la ciudadanía [...] (Giménez y Valente, 2010, p.58).

Así mismo, posibilita tener presente los principios de justicia social, de igualdad y de tolerancia. Desde allí las personas son concebidas como sujetos de derechos, lo cual permite desde el quehacer profesional dotarlas de autonomía, siendo personas libres y responsables, con capacidad de decisión. La práctica de este enfoque se da a través del diálogo compartido y horizontal, teniendo en cuenta las claves políticas para reconocer la realidad social y así poder construir proyectos transformadores (Cordero, Palacios y Fernández, s.f.).

Ahora bien, teniendo en cuenta lo que significa orientar la praxis mediante este enfoque, cabe señalar que para este proyecto es fundamental apuntarle al reconocimiento del otro y la otra, más allá de verles como a un usuario y usuaria al que se le debe garantizar un

buen servicio, es ver en ellos y ellas a un sujeto con potencialidades para transformar su propia realidad, accediendo a la justicia desde su autonomía pero con las herramientas y el acompañamiento profesional e institucional para la garantía de sus derechos.

7.2 Enfoque diferencial

Este enfoque es indispensable para desarrollar la acción, puesto que según la intención que se tiene es poder brindar elementos y generar conciencia en la importancia de reconocer al otro y a la otra desde sus particularidades y su subjetividad. Esto incluso es una responsabilidad ética en praxis profesional, donde se busca romper con estigmas y estereotipos que generan barreras en la atención brindada a los y las usuarias, y que en su mayoría están basadas en sistemas de creencias e ideologías que en muchas ocasiones no dan cabida a la diferencia.

Asimismo, este enfoque está directamente relacionado con el enfoque de derechos, pues busca reconocer a las personas como sujetos iguales ante la ley, dicho de otra forma, “El **Enfoque Diferencial** es el instrumento jurídico idóneo para revertir o evitar los procesos y actos que generan las condiciones actuales o históricas de discriminación e impiden el goce efectivo de derechos” (Prosperidad social, s.f., p.1).

Es así, como desde la Fiscalía también se le otorga gran importancia al enfoque diferencial, a través del Manual de atención al usuario (2019), donde este enfoque se concibe como una forma de alivianar las violencias, y de reconocer los contextos de los sujetos; de este modo se especifica cómo debería ser la atención según: la edad, que se deriva a su vez en atención a niños, niñas y adolescentes (NNA) y adultos mayores; personas con discapacidad que se deriva en sensorial, física o motora, la talla baja, cognitiva o intelectual, mental y múltiple; la etnia que se divide en indígenas, afrodescendientes y palenqueros; y por último, según la orientación sexual e identidad de género (LGTBI).

Algunos de los aspectos que se describen como parte del enfoque diferencial en el *Manual de Atención al Usuario*, se proponen con el fin de hacer más explícita la forma de dirigirse a los usuarios y usuarias con sus particularidades y de una forma tanto respetuosa como ética: evitar el prejuicio y estereotipo ante cualquier circunstancia, reconocer al otro y

la otra como interlocutor válido, ser respetuoso y apreciar la diversidad cultural (Manual de atención al usuario, 2019).

8. Conceptualización

A partir de la teoría, los enfoques propuestos y de la contextualización, se abordan algunas categorías fundamentales para el diagnóstico y la formulación del proyecto de intervención que permitirán realizar lecturas amplias y bien cimentadas sobre la realidad de la problemática al interior de la FGN.

8.1 Atención a usuarios

La atención a usuarios es variada según la entidad de la que se hable, pues se ofertan servicios de distinta índole que crean sus propios mecanismos de atención, es evidente que en algunos casos se pone en la misma categoría de servicio al cliente o atención al cliente, por lo cual se hace mención en su mayoría desde una parte muy comercial, pues existen finalidades específicas como por ejemplo fidelización de clientes, apertura económica, prestigio social, mejoramiento de organizaciones entre otros, qué poco se relacionan con él accionar desde la entidad pública².

Para el caso de la Fiscalía y la sección de atención al usuario y usuaria que desarrolla la recepción de denuncias y atención a casos en el CAF Medellín, la atención a los usuarios y usuarias se basa en unos aspectos básicos que son: orientar, informar, articular, remitir y recibir denuncia, con relación a esto por parte de las y los funcionarios también deben desarrollarse unas competencias necesarias, como: tolerancia, empatía, buena comunicación, capacidad de gestión del tiempo, capacidad de trabajar en equipo y experticia técnica. (Manual de atención al usuario, 2019).

Es importante reconocer a los sujetos que se acercan a la Fiscalía, ya que todas y todos llegan con diferentes problemáticas que agobian y que pueden generar diferentes emociones como la ansiedad, por eso la atención al usuario, toma un papel relevante en dicha

² Solo se menciona entidades públicas desde el sector de salud, dejando a un lado otros aspectos importantes como el acceso a la justicia.

entidad, pues la forma en cómo comprendemos al otro y la otra puede tener gran influencia en la mejora de dicha situación, asimismo la receptividad de las y los usuarios.

8.2 Empatía

En el accionar del Trabajador Social la empatía se presenta como un pilar ineludible, pues al ser su objeto de estudio la cuestión social y todo lo que está enmarcado allí, en cuanto a desigualdad, explotación, marginalidad entre otros, ubica su posición desde el sentir del otro y la otra que vive situaciones complejas.

Pinto, Pérez y Márquez (2008) realizan un estudio sobre la empatía, donde reconocen que esta está cuenta con dos lados, el cognitivo y el afectivo - emocional -, el primero haciendo referencia a “(...) la capacidad de representarse los pensamientos y motivos del otro”, el segundo a “la inferencia de los estados emocionales ajenos” (p.3), adicionalmente menciona que hay unos aspectos que influyen, como las características de la persona, la identificación con la misma y el estado emocional.

Ahora bien, desde la Fiscalía se reconoce que la empatía es necesaria en el proceso de atención al usuario y la define como

Habilidad de ponerse en los “zapatos del otro”, de estar del “otro lado” del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos. Por lo tanto, el servidor público debe saber escuchar, interpretar lo que el usuario solicita, confirmar con el usuario dicha interpretación para validar la información; indicarle al usuario las diferentes opciones que pueden dar respuesta a su solicitud, buscar la mejor solución para el usuario (Manual de atención al usuario, 2019. p. 10).

En relación con lo expuesto, se reconoce como una necesidad la generación de empatía por parte de las y los funcionarios del CAF, pues la entidad en sí misma, está orientada a prestar un servicio de ayuda para el restablecimiento de derechos o para el acceso a la justicia.

8.3 Humanización de la atención

Para abordar la humanización se hace necesario retomar el concepto de humanismo como

“visión integradora, holística, del ser humano, concibiendo a la persona como un todo en el que operan interrelaciones entre factores físicos, emocionales, ideológicos y espirituales” (Viscarret, s.f., p.320), es decir, no divide a la persona por aspectos para comprender una situación problema, sino que la retoma como un todo desde las potencialidades, interrelaciones y capacidades para comprenderlo y afrontarlo.

De esta manera, la humanización de la atención se fundamenta en cargar de sentido la práctica o la acción profesional, concibiendo al ser humano desde su integridad y no como instrumento u objeto a tratar. Por tanto, requiere de un abordaje ético de la cuestión social, donde el profesional no trata de eliminar o encapsular un problema determinado “sino que trata de escucharlo, de entender su significado, de comprenderlo” (Viscarret, s.f., p. 321).

De esta manera la humanización y la atención deben darse como nociones articuladas, enfocadas en un accionar profesional ético, dinámico, empático e intencionado.

8.4 Autogestión

La autogestión desde su sentido óntico hace alusión a la autonomía de la persona para realizar ciertas acciones por sí sola, sin el liderazgo u orientación de otra. De esta manera, “Al hablar de autogestión se viene inmediatamente la idea: “la propia persona contribuye y se organiza para su efecto”” (Montero, s.f., p. 225).

Refleja una autonomía y una participación por parte del sujeto para emprender una acción, así mismo, requiere de herramientas o de un proceso organizado que le permita ejercer sin restricciones y con libertad.

Relacionando este concepto a uno de los servicios prestados desde el CAF de la Fiscalía General de la Nación Medellín, los módulos de autogestión se presentan como un espacio que permite que cada usuario o usuaria, desde su autonomía y toma de decisión, pueda entablar una denuncia sin la asistencia de un receptor o receptora; para lo cual se hace necesario tener presentes varios aspectos: una difusión pertinente del espacio, claridad frente a los requisitos para entablar la denuncia, un sistema técnico o tecnológico útil y eficaz, que el usuario o la usuaria cuente con conocimientos en lecto-escritura para que la denuncia sea válida y aprobada.

9. La situación problema

Para definir la situación problema o el objeto de la intervención descrita a lo largo de este documento, fue necesario reconocer los factores generadores y derivados, las capacidades y/o oportunidades de mejora de la institución, población y/o situación para abordar dichas problemáticas. De acuerdo con lo mencionado en los apartados anteriores, se identifica y define que la Fiscalía dentro de su quehacer retoma uno de los niveles de intervención que a su vez es implementado por el Trabajo Social que es el de Recepción, orientación y remisión a recursos.

Allí, se recoge la información esencial de la situación problema que en el caso de este proyecto se centra en las prácticas de atención a los casos expuestos por los usuarios y usuarias al interior de la institución que tienen posibilidades de mejora en la medida en que se interioriza el uso del Manual de Atención al Usuario, como herramienta orientadora de la atención a la diversidad de casos, por parte de los funcionarios y funcionarias que son receptores y receptoras de denuncias. Dichas personas retoman el caso puntual, lo aclaran con los usuarios y usuarias y de esta manera pueden analizar la posibilidad de realizar la atención en la sala de denuncias o si es el caso remitir y activar rutas o redes de apoyo con otras instituciones públicas o privadas.

La intervención en Trabajo Social desarrolla sus interacciones en la orientación/recepción, evaluación y prevención, promoción-educación y esto implica cambios directos y acciones centradas en la necesidad, focalizando puntualmente los campos de acción social propios de Trabajo Social, que abarcan los conocimientos, estrategias metodológicas y destrezas adquiridas (Quintero, Ángela, 2006).

Por otra parte, con este proyecto se retomó el nivel de intervención de promoción y educación, ya que la pretensión con este era lograr fortalecer la atención en la sala de denuncias del CAF, de tal manera que esta sea digna y oportuna. Todo esto se logra a través de la socialización del documento orientador antes mencionado, pero la intención era usar herramientas pedagógicas, llamativas y sobre todo reflexivas para llamar la atención y alertar sobre la necesidad de unas buenas prácticas en la atención de los casos.

Se logra entonces vislumbrar la problemática existente frente a la atención de las y los usuarios, a partir de todo lo mencionado en las páginas anteriores. A continuación, retomamos los aspectos relevantes que permitieron definir el problema a intervenir y a partir de esto se realiza la construcción del árbol de problemas (Ver anexo 2):

9.1 Causas

- Desconocimiento de los procedimientos para la atención a los usuarios.
- Ausencia de empatía en las y los funcionarios.
- Atención basada en relaciones de poder verticales.
- Poco personal disponible para la atención al usuario.

9.2 Consecuencias

- Procesos inadecuados en la atención que revictimizan a las y los usuarios.
- Inconformidad y poca receptividad por parte de las y los usuarios.
- Desconfianza de la población civil en los procesos realizados por la Fiscalía.
- Tiempos de espera más largos y menos usuarios atendidos.

10. Estrategia para la acción

Para abordar la problemática identificada a través del presente diagnóstico, es necesario plantear estrategias que permitan contrarrestar los obstáculos que impiden una atención oportuna y pertinente a las y los usuarios, por esto se plantea la socialización del Manual de atención al usuario a las y los funcionarios de la FGN con la intención que puedan conocer los procedimientos y valores descritos internamente.

Las primeras están dirigidas a los y las practicantes de Trabajo Social, Psicología y Derecho, como grupos clave para validar, incitar y motivar la realización de socializaciones posteriores (sea por practicantes que ingresen al campo y deseen retomar este proyecto o por la misma institución como requisito para prestar el servicio), iniciando con las unidades en donde se presentan más quejas o reclamos según las PQRS. Algunas de las estrategias que se utilizarán para dinamizar las socializaciones serán:

- Juego de asociación de palabras para un glosario con los valores y atributos que debe tener el servicio.
- Juego de “escalera” para mostrar la atención ideal.
- Juego de Preguntados con el que se pretende evaluar que tan apropiados están los funcionarios del manual de atención al usuario (Se puede realizar previamente a la socialización para reconocer los saberes previos o posterior a la socialización a modo de reflexión).
- Juego de roles para enfoque diferencial, esto permitiendo que se logre una empatía con las situaciones problemáticas que tienen las y los usuarios que se acercan a la Fiscalía y también para promover relaciones más horizontales.

Cabe aclarar que las actividades descritas anteriormente se desarrollarán apenas se retome la presencialidad. Los siguientes productos que se plantean son el resultado de la necesidad de replantear las formas para socializar el Manual de Atención al usuario y garantizar su difusión al interior de la Fiscalía y a los funcionarios y funcionarias del área de atención al usuario:

- Productos audiovisuales que resaltan cada parte que constituye el documento y su difusión se realizará a través de correo electrónico y demás canales virtuales de los que dispongan para recibir información.
- Cartilla pedagógica que centrará su atención en los atributos para atender a los usuarios y usuarias (Ver anexo 7).

10.1 Recursos y medios

Ahora bien, es indispensable que dicha estrategia de socialización tenga presentes aquellos recursos y medios necesarios para poder desarrollarse, para este caso se cuenta actualmente con practicantes de trabajo social como recurso humano, quienes consolidarán y llevarán a cabo dicha estrategia, adicionalmente los medios que se requieren son (Tabla 2):

Tabla 2.

Recursos para el desarrollo de la práctica

Medios	Descripción	Recursos
Visual	Video Beam Cartelera Fichas de colores	Trabajadoras sociales Funcionarios (as)
Didácticos	Juego “Escalera” cuestionario electrónico. Productos audiovisuales.	Auditorio Plataformas virtuales
Otros	Colores Marcadores Papelógrafos Cinta Computador Internet	

Fuente: Elaboración propia. *Nota.* los medios y recursos fueron suministrados por la institución en la primera práctica, pero en la práctica II y III, se asumieron por cuenta de la estudiante porque dichas prácticas se realizaron desde casa.

11. Informe de gestión

En este apartado final, se desarrollan las diferentes acciones que fueron planeadas e implementadas durante el proceso de la práctica profesional en el Centro de atención de la Fiscalía General de la Nación con la finalidad de analizar los diferentes eventos que permitieron el acercamiento al campo de prácticas y la construcción del proyecto de intervención y su posterior implementación.

Toda la información obtenida a lo largo de la práctica se dio a través del rastreo de información de manera virtual tanto en el sitio web de la Fiscalía General de la Nación, como en documentos académicos, también a través de entrevistas informales a la acompañante institucional Nadia Villa Ángulo que es la Trabajadora Social encargada del campo de práctica y entrevistas a las usuarias en las asesorías individuales que se llevaron a cabo con cada una de ellas para dar atención a sus casos; por otra parte, la observación participante fue otra de las técnicas y una de las más usadas en el análisis de las situaciones problemáticas dentro de la institución.

A continuación, se exponen los aspectos claves y pertinentes a la hora de hacer explícito el análisis y cruce de la información obtenida durante la práctica. Dichos aspectos, son el detalle de las acciones desarrolladas, los hallazgos que se obtuvieron del acercamiento al campo de prácticas, algunas recomendaciones que se le realizan a la Fiscalía General de la Nación y a la Universidad con el fin de retroalimentar el proceso y unas reflexiones finales relacionadas con los eventos emergentes que se dieron a lo largo de la práctica y las conclusiones de ésta.

11.1 Acciones desarrolladas y hallazgos en el campo de prácticas

11.1.1 Documentación previa de interés para el campo de práctica (ley 1959 junio 2019, Manual de Atención al Usuario, Formato de Identificación de Riesgo FIR).

Esta fue la primera actividad desarrollada en el campo de prácticas durante el mes de diciembre de 2019 y permitió reconocer algunos de los documentos que orientaban la atención y que pretende dar pautas para el desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias en la atención a los casos dentro de las instalaciones del CAF de la Fiscalía

Medellín. También se retomó la ley que orienta la atención al delito penalizado como violencia intrafamiliar porque así se podía orientar mejor a las usuarias y usuarios en el proceso de denuncia y se reconoció el Formato de identificación de Riesgos que es el usado por los receptores y receptoras de denuncias para determinar el nivel de riesgo en el que se encuentra la víctima.

Dentro de los hallazgos más notorios, es que muchos de los funcionarios y funcionarias, no tienen conocimiento y/o no hacen uso del Manual de Atención al Usuario, Pues como se mencionó en apartados anteriores, existen falencias en la atención, esto desconoce el potencial que existe en la atención consciente y horizontal para una buena atención empática y efectiva.

11.1.2 Atención a casos de forma presencial, telefónica, y en los módulos de autogestión).

Estas asesorías fueron desarrolladas de manera presencial durante los primeros cuatro meses de la práctica antes de la pandemia por el virus de la COVID-19 entre los meses de diciembre de 2019 y marzo de 2020, allí, se abordaron casos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, teniendo en cuenta el enfoque de género y en el caso de la atención presencial, todas las usuarias atendidas, llegaron a la sala de denuncias del CAF a realizar su respectiva denuncia y solicitaron la orientación para su caso.

Las asesorías migraron a la atención de manera telefónica, a partir del mes de junio de 2020 hasta la actualidad (marzo de 2021), pero en este caso, las usuarias fueron remitidas desde la línea 123 mujer o desde los receptores y receptoras de denuncias que continúan con su trabajo presencial en la sala de denuncias del CAF Medellín. Por otra parte, se realizó una alianza institucional con el Hogar Colina Amigo (aliado del ICBF), que trabaja con niñas menores de edad que fueron violentadas o que tienen comportamientos agresivos y que sus padres no saben manejar, entonces se gestionó una base de datos en la que se contactó a los padres de las menores y se realizó una activación de las rutas y canales de atención a los casos de violencia intrafamiliar o inasistencia alimentaria.

Se logra con estas asesorías realizar un proceso de promoción de los derechos y el acceso a la justicia penal acusatoria y prevención de toda forma de violencia en específico la

que está basada en género e intrafamiliar. Esto logra propiciar en las usuarias, espacios de reflexión para autoevaluarse y retroalimentarse frente a la situación problemática presente por la que pasa.

Todo lo anterior se logra a partir de la implementación de herramientas didácticas y técnicas que permitan el acercamiento profesional a sus necesidades y especificidades (El diálogo, la pregunta, el violentómetro, ejemplos ilustrativos, tareas asignadas, redes de apoyo). No se desconoce que existen limitaciones desde la virtualidad que en ocasiones pueden afectar la forma en cómo nos relacionamos con las usuarias, puesto que se pierden detalles a los que solo se puede tener acceso a través de la observación de la corporalidad. Es por esto por lo que partimos de aplicar el principio de buena fe con las y los usuarios y estar muy alertas a cada detalle expresado en la llamada telefónica como cambios en el tono de voz, contenido del caso, coherencia en el relato, etc.

A pesar de las limitaciones mencionadas anteriormente, podemos decir que, con esta nueva forma de trabajo, es posible lograr a través de una llamada, la generación de empatía y la posibilidad de orientar a más personas de las que permite la cobertura en la presencialidad. Puesto que, dentro de los muchos casos asesorados, se han dado respuesta a usuarios y usuarias en otros municipios de Antioquia, diferentes a los del área metropolitana o incluso a otras instituciones como el Hogar Colina Amigo.

Cuando se identifican vulneraciones físicas o psicológicas, se direcciona a las plataformas telefónicas o virtuales de denuncia de la Fiscalía, además de activar las redes de apoyo o aplicar las herramientas de Trabajo Social.

Se identifica que la violencia física ejercida por parte del cónyuge se encuentra normalizada a tal punto de que las usuarias relatan hechos extremadamente violentos y peligrosos que atentan contra sus vidas como si fueran una situación normal, en ocasiones estos casos no eran denunciados, y muchas de ellas decían que conservaban la esperanza de que sus victimarios cambiarían, omitiendo en ocasiones las orientaciones que se realizan en la asesoría.

Surge la necesidad de emprender acciones en pro de la deslegitimación de la violencia, insistir en las diferentes señales de alerta frente al abuso para evitar intervenir desde lo reactivo, sino más bien apostarle a lo preventivo. Igualmente, la atención en crisis es una constante en las asesorías que realizamos y la cual hemos aprendido a manejar a lo largo del desarrollo de la práctica, y en varias ocasiones se presenta como una necesidad realizar el manejo de los primeros auxilios psicológicos, para buscar la calma de las y los usuarios.

Por otra parte, el hecho de que la asesoría sea telefónica ha permitido realizar un buen acompañamiento a los casos más complejos brindando atención pronta y por más tiempo, esto permite en las usuarias fortalecer la intención de denunciar los casos en los que se sienten que son vulneradas a pesar de lo complejo de los casos y las secuelas emocionales.

Es una dificultad no contar con suficientes contactos que permitan tener una atención diferencial con migrantes venezolanas, pues se considera que ellas son en muchos casos doblemente víctimas, pues no sólo es el hecho por el cual denuncian sino también la situación económica y precaria por la que atraviesan, dificultando así, el acceso a la justicia.

La mayoría de los casos de violencia intrafamiliar se presenta entre parejas y exparejas. sin embargo, no se puede ignorar que también se ocasiona entre otros miembros de la familia. Los casos de violencia intrafamiliar se toman si la persona ha convivido con la o el victimizante en algún momento; de lo contrario, no se tipifica como violencia intrafamiliar y para proceder con las orientaciones de los casos de manera oportuna por parte de las practicantes de Trabajo Social.

Fue necesario para esto: orientar cada asesoría con el fin de lograr un propósito acorde a la teoría y la praxis que plantea la profesión, realizar una contextualización y un diagnóstico con cada usuaria (no como práctica mecanizada) sino que de forma ética y profesional se pueda dar atención a cada caso respetando la particularidad sin desconocer los métodos, abrir nuevas redes de apoyo y rutas, tener presente los niveles de intervención, manejo de herramientas tecnológicas y estrategias comunicativas desde la virtualidad.

En la Tabla 3, se relacionan los datos de las asesorías y cantidad de atenciones realizadas a lo largo de la práctica:

Tabla 3.

Atenciones realizadas durante el proceso de prácticas

Asesorías	Cantidad
Usuarios y usuarias del CAF Fiscalía	251
Módulos de Autogestión del CAF	29
Asesorías a usuarios y usuarias Hogar Colina Amigo	35
Total	315

Fuente: Elaboración propia. *Nota.* Se tuvieron en cuenta usuarios y usuarias que acudieron directamente a la Fiscalía o a entidades que tienen articulación con la institución. Esta cantidad total abarca los tres semestres de la práctica.

11.1.3 Socializaciones en la sala de denuncias.

Esta actividad consistió en la difusión de las formas de violencia, de los servicios del CAF en la sala de denuncias a las usuarias y usuarios del que se acercaron a la sala de denuncias a recibir orientación. Para esta socialización, se usaron herramientas como el violentómetro y el Amorómetro (Ver Anexo 3), que permitan reconocer en el caso de las mujeres usuarias, en qué nivel de la violencia estaba y en el caso de los hombres de qué manera son conscientes de la violencia que ejercen.

La **cantidad** de socializaciones que se realizaron de forma presencial en el CAF fueron 28 en las que participaron hombre y mujeres.

11.1.4 Proyecto para la socialización del Manual de Atención al Usuario y perlas de bienestar.

Se elaboró una estrategia pedagógica que pretendía mostrar el documento del Manual de Atención al Usuario, a los funcionarios y funcionarias del CAF y de otras dependencias de la Fiscalía, con el fin de que se mejore la atención a los usuarios y usuarias. Se construyó

material de apoyo visual como plegables y videos, con el fin de lograr la interiorización del documento al interior de la institución (Ver Anexo 4). En total fueron **siete** productos visuales para la socialización del Manual de atención, distribuidos a lo largo de la práctica.

Se nota un gran interés por parte del doctor Gabriel Jaime Ramírez Asesor III de la sección de atención al usuario de la Fiscalía Medellín, en la socialización de este documento y esto es un aspecto muy positivo, puesto que se está intentando promover una buena atención y hacer frente a las malas prácticas. Se ha evidenciado que, a pesar de la virtualidad, la Fiscalía ha logrado recepcionar muchas denuncias establecidas por usuarios de Medellín y otras ciudades.

Por otra parte, con el fin de lograr el bienestar de los funcionarios y funcionarias en el trabajo desde casa. Se realizó una pequeña sensibilización a través de **dos** videos (Ver Anexo 5) que enseñaban a tener un cuidado de sí y de la familia durante el teletrabajo. En estos videos se les mostraron algunas perlas de bienestar en donde se menciona la importancia de estar tranquilos y abiertos en la relación con nuestros familiares y la responsabilidades individuales y grupales para mejorar las condiciones de vida en tiempos de teletrabajo por la pandemia. Todos estos productos, se enviaron a los correos electrónicos de los funcionarios y funcionarias.

11.1.5 Informes de gestión del CAF.

Este documento fue construido con el fin de sustentar el trabajo realizado durante el año 2020 y las funciones asignadas a los grupos de atención temprana en el CAF Medellín. Estos informes sirven de insumo a la dirección para construir indicadores de atención y servicio que permiten calificar la gestión del CAF. Por ello, fue muy importante ser organizada con la información que se generaba en cada una de las acciones del equipo psico socio jurídico, tales como (Videos educativos, campañas, reuniones, correos masivos con información, encuentros con funcionarios, contactos e intercambio de información con otras instituciones, retroalimentación del sistema CAV dónde se documentan los casos asesorados, etc.).

Para realizar este informe que evalúa la gestión del equipo, usamos una carpeta en Google Drive, en donde se registraban las actividades realizadas con las evidencias tales como pantallazos, correos electrónicos, planillas de asistencia a eventos, matrices e informes

a otras entidades sobre la gestión de casos o de eventos. Este documento se iba construyendo mes a mes, guardando las evidencias que lo sustentaron.

Se logró con este, poner en evidencia la importancia de la gestión del equipo psico-socio jurídico y la pertinencia de su trabajo para garantizar el acceso a la justicia a los diferentes usuarios y usuarias que se presentaron en la Fiscalía, además de la buena gestión por parte del equipo para lograr abordar la mayor cantidad posible de casos a partir de herramientas técnicas y teóricas eficaces para la atención.

Dentro de los hallazgos que resultan de estos informes de gestión, es el exponencial crecimiento de casos de violencia intrafamiliar y que, a través de la apuesta virtual, tuvo buenas posibilidades de gestionar las denuncias de forma ágil a través de las herramientas virtuales y de la plataforma A Denunciar de la Fiscalía.

En total se construyeron **tres** informes de gestión, uno por cada semestre de la práctica.

11.1.6 Seminarios de prácticas.

Con estos espacios formativos se afianzó habilidades en la construcción de proyectos de intervención sociales, se tocaron asuntos como la fundamentación del Trabajo Social y la ética en el accionar. De allí, se obtienen insumos conceptuales y prácticos y se afianzan saberes previos con la intención de poder aplicarlos en la construcción del proyecto de intervención en el campo de prácticas actual.

Este espacio se desarrolló de manera virtual a través de la plataforma de video llamadas Meet, que permitió facilidades como la grabación de los encuentros que semana a semana eran compartidas por los docentes a través del Google Drive.

En cada seminario se desarrollaron ejercicios puntuales que permitieron ir retroalimentando los saberes adquiridos en el proceso de la práctica, analizando algunos de los campos en específico y esto permitió que a la hora de hacer una reflexión sobre lo construido en el proceso de prácticas y el proyecto de intervención.

11.1.7 Elaboración de contextualización campo de prácticas, el diagnóstico y objeto de intervención.

Se construyó dentro del proyecto de intervención, toda la fundamentación y análisis que permitió identificar las características del campo de prácticas, definir el objeto y sujetos de la intervención y esto a su vez, posibilitó un punto de partida para definir la estrategia metodológica y así poder abordar la problemática. Estos puntos fueron desarrollándose a lo largo de los semestres de práctica y fueron modificándose a medida que el espacio y la atención se transformaron.

Cuando inició la pandemia en el año 2020, se transformó la intervención y a una metodología virtual, tanto en los encuentros académicos como en las asesorías de cara a las usuarias. Encontramos que sigue habiendo falencias en la atención a los casos, pero a su vez el proyecto permitió poner en evidencia dichas situaciones y así mejorar los procesos de la entidad a través de una reflexión con acciones transformadoras de mejorar y cumplir con los objetivos de la entidad.

Con el diagnóstico planteado se reafirma la necesidad de trabajar en la organización y acompañamiento a los funcionarios y funcionarias de la Fiscalía para que estos mejoren la empatía frente a sus usuarios y usuarias que acuden a la institución.

11.1.8 Socialización del informe final.

Esta actividad involucró la participación de las practicantes del CAF, la acompañante institucional y la asesora académica y en este espacio que se desarrolló de manera virtual, se presentó el proyecto construido durante los semestres de práctica en la Fiscalía y las estrategias metodológicas definidas que permitieron intervenir la problemática descrita en el proyecto.

La socialización permitió realizar también una devolución y retroalimentación a los procesos de atención que lleva a la institución con el fin de mejorar las prácticas en la atención a los usuarios y usuarias que lo demandan.

11.1.9 Entres tres, Apoyo al apoyo y Cine foros, Acompañamiento a audiencias y ferias de servicio.

Éstas son unas iniciativas o propuestas que tenía el CAF con la intención de fortalecer los lazos y la conexión interdisciplinar de Trabajo Social, Psicología y Derecho. Pero en el transcurso de la práctica no se pudo desarrollar los espacios porque se presentó la pandemia mundial y de forma virtual aún no se disponía de una estrategia para promover los encuentros no presenciales, pero sí se pudo realizar encuentros interdisciplinarios a modo de reuniones de seguimiento a las acciones desarrolladas semanalmente y esto permitió enriquecer la acción y fortalecer la parte conceptual de la atención.

En cuanto a el acompañamiento a las audiencias o las ferias de servicio, ocurrió algo similar y es que la virtualidad no permitió que se pudiera asistir a estos espacios o que se pudiera hacer intercambios institucionales para brindar información y difusión de los servicios del CAF.

11.2 Asuntos emergentes durante la práctica

El proceso de prácticas que se desarrolló en la Fiscalía General de la Nación, tuvo una duración de tres semestres académicos; al inicio de ella se formuló un plan de acción que daba cuenta de las actividades a desarrollar durante la práctica, sin embargo, reconociendo que ningún proceso es lineal y que siempre hay situaciones que implican realizar cambios o en su defecto añadir actividades, se reconocen aquellas que se realizaron en la medida que el contexto las presentaba como una necesidad.

Es importante tener presente que, gracias a la implementación de espacios como los módulos de autogestión o la misma interiorización del Manual de Atención al Usuario, la gestión de denuncias en la sala de denuncias del CAF Medellín por parte de los funcionarios y funcionarias ha mejorado; esto se evidencia en el presente año que se accedió a la certificación de buenas prácticas de atención y esto está relacionado también con la disminución de las PQRS.

11.2.1 Perlas de bienestar.

Cuando se inició la reciente pandemia, el equipo psicosocial del CAF de la Fiscalía, identificó que era necesario poder hacer un acompañamiento a los funcionarios y funcionarias de la Fiscalía, ya que muchas de estas personas no tenían un acercamiento a las Tics y habían migrado rápidamente a la modalidad de teletrabajo. Se pensó que era necesario poder brindar algunas herramientas que les permitieran afrontar la virtualidad de una forma sana, a través de tener cuidados con la alimentación, con los suyos y con ellos mismos.

Se construyeron dos videos que abordaron los temas mencionados anteriormente y se enviaron a través de los correos electrónicos institucionales; esto con la intención también de que puedan garantizar una buena atención a pesar de las circunstancias y posibilidades que ofrece la virtualidad a los usuarios y usuarias de la Fiscalía. Si bien esta no fue una actividad que se planteó desde que inició la práctica, si fue necesaria y surgió en el contexto de pandemia (Ver anexo 2).

11.2.2 Módulos de autogestión.

Esta es una herramienta tecnológica implementada en la sala de denuncias del CAF de la Fiscalía Medellín, en la que las personas podían realizar sus denuncias de forma virtual a través de la plataforma digital ubicada en la página oficial de la Fiscalía, llamada A Denunciar. Esta denuncia se realiza en computadores con acceso a internet dispuestos para los usuarios y usuarias en la sala de denuncias y estos tenían la posibilidad de recibir acompañamiento por parte de las practicantes de Trabajo Social en el caso de que no tuviera buen manejo de las herramientas tecnológicas.

Si bien, esta no era una de las actividades iniciales contempladas o plasmadas en los planes de acción, si fue una actividad en la que se involucraron a todas las practicantes al inicio de la práctica durante la presencialidad que se dio en el primer semestre de esta.

11.2.3 Atención al Hogar Colina Amigo y construcción del informe de gestión para el hogar.

Entre los meses de septiembre de 2020 y marzo de 2021 se tuvo una alianza con el Hogar Colina Amigo que trabaja con niñas menores de edad que están internadas. Con el fin de poder contarle al hogar la gestión del equipo psico-social del CAF, se construyeron **dos**

informes de gestión correspondientes a las dos bases de datos que fueron enviadas por parte del hogar al equipo CAF y en estos se relacionan la cantidad de atenciones, la información suministrada en cada llamada y las personas no contactadas. La atención se realizó de manera telefónica y se le entregó información a los cuidadores y cuidadoras de las menores sobre los servicios de acceso a la justicia que ofrece la Fiscalía, además de los canales para realizar las denuncias en caso tal de que se presente algún episodio por violencia intrafamiliar.

Se encontró que los padres y madres de las menores tienen muchas dudas sobre las pautas de crianza de sus hijas y que en varios de los casos existe abandono hacia las menores y episodios marcados de violencia física y psicológica. Por otra parte, muchos de los padres manifestaron que estaban ya listos para que sus hijas retornen a los hogares y requieren mayor acompañamiento por parte del Hogar Colina Amigo para realizar el seguimiento o darles más información sobre ese proceso.

11.2.4 Transformación del producto final de la práctica.

Según el plan de acción que se planteó al inicio de la práctica, se pretendía aplicar la técnica del taller con el fin de socializar el Manual de Atención al Usuario a los funcionarios y funcionarias de una forma pedagógica y más amena, pero por motivos de la pandemia y la migración de las actividades laborales hacia la virtualidad, fue necesario replantear la estrategia metodológica para la socialización de dicho documento ya que las condiciones tecnológicas y las habilidades en este aspecto de dichas personas no eran las más óptimas; en ese caso se pensó en una estrategia virtual más simple, que usó productos visuales como videos, plegables y una cartilla que ilustra muy bien la información del Manual, todos estos productos fueron enviados a los correos electrónicos institucionales de los funcionarios y funcionarias a lo largo de los tres semestres de prácticas.

A pesar de que se planteó la nueva estrategia metodológica, se realizó un video instructivo con otras de las compañeras de la práctica académica, que ilustró el paso a paso del taller que se planeó inicialmente, con el fin de que no se perdiera el trabajo elaborado durante el primer semestre de la práctica (Ver Anexo 6).

11.2.5 Matriz e informe de gestión CAF

Se elaboró una matriz en la que se presenta un consolidado de las asesorías hechas en todo el mes, utilizando el formato propuesto por las estudiantes de Trabajo Social. Esta era una herramienta de registro y seguimiento macro de los procesos del CAF que se nos asignaron y todo esto posteriormente se consolidaba en los informes de gestión del CAF, yo fui la encargada de realizar el informe de gestión y presentar semestralmente. En este, se destacan algunos aspectos que permiten caracterizar las condiciones de las y los usuarios, como el lugar donde vive, su edad, su número de teléfono y hacía donde se remitió, con la intención de conocer en qué sectores se generan más delitos, las edades en las cuales es más frecuente la violencia intrafamiliar, también para tener un contacto directo y, por último, para reconocer las instituciones más utilizadas tanto legalmente como socialmente dentro de las redes de apoyo.

11.2.6 Creación de carpeta en Google Drive para consolidar la información.

Se construyó una carpeta virtual en Google Drive donde se recogieron las actividades realizadas cada mes, para consolidarse en un informe anual, allí se detallaron las visitas al CAF, las asesorías a usuarias, actas de las reuniones del equipo de trabajo, productos audiovisuales difundidos dentro de la fiscalía y los diferentes puentes tejidos con otras instituciones para promover el trabajo interinstitucional, entre otras actividades. Es necesario mencionar que este informe se venía realizando por la acompañante institucional, pero me fue delegado hasta finalizar la práctica por la misma y esta actividad no se tenía contemplada dentro del plan de acción.

11.2.7 Atención a otros delitos en la sala de denuncias del CAF Medellín.

En la sala de denuncias del CAF, se presta asesoría también a otros delitos como el hurto, falsedad de documento público o privado, estafa, etc., e inclusive se han asesorado situaciones como amenaza, extorsión, secuestro, entre otras que se han debido direccionar a las entidades o áreas encargadas no sin antes revisar la condición psicosocial en que se encuentra la víctima. Esto implicó realizar un acercamiento a la forma en que se tipifican los delitos y

Por último, debido a la situación emergente por la pandemia mundial de la COVID-19, la práctica y la presentación del plan de intervención presentaron cambios. Por tanto, para

la socialización del Manual de atención al usuario, se han realizado productos audiovisuales como videos, presentaciones animadas, plegables, posters con la intención de explicar y resaltar algunos aspectos relevantes del documento y que poco a poco los y las funcionarias puedan tener insumos que les acercan a los conceptos y formas de atención más oportunas para atender las diversas situaciones problema. Se realizó también una cartilla que de forma muy amigable pueda explicar el Manual de atención y que le quede a la Fiscalía como insumo final de la práctica.

11.3 Logros obtenidos en el proceso de la práctica

La FGN es una entidad estatal con grandes valores jurídicos y sociales, basado en el acceso a la justicia a las y los ciudadanos, el estar inserta en esta institución y desarrollar las diferentes actividades expuestas con anterioridad, se posibilitó la identificación de diferentes logros personales y profesionales en las practicantes de Trabajo Social, que serán enunciados a continuación.

Fue posible reconocer diferentes entidades judiciales y sociales a las cuales pueden dirigirse los y las usuarias en busca de ayuda para el cumplimiento de sus derechos, fue importante conocer no solo la historia del delito que iban a denunciar, sino también conocer una parte de la vida de estas personas, permitiendo que a través de insumos teóricos se abordaran problemáticas que no eran evidentes en un primer momento. Esta lectura permitió visibilizar las especificidades y diferencias en las situaciones problema que transitan por ejemplo las mujeres con sus casos de violencia.

También fue de gran importancia aprender a diferenciar los grados y tipos de violencia con sus manifestaciones en la vida cotidiana. De allí, aprender a manejar casos que son bastante críticos y traumáticos para los y las usuarias y a los que debo verme enfrentada como futura trabajadora social. A partir de esto, existe una consciencia más amplia acerca de la conveniencia e importancia del trabajo interdisciplinar permitiendo reconocer la riqueza teórica y práctica que promueve la resolución de situaciones problema desde varias miradas y campos disciplinares.

Se debe reconocer la eficacia del centro de contacto como medio virtual de denuncia en la página de la Fiscalía, pues permitió que desde la virtualidad se les brindara respuesta a las intenciones de denuncia de las usuarias y usuarios, además de abarcar un mayor número de atención a personas para reportar sus hechos de forma inmediata. Fue una estrategia que dio parte de tranquilidad a las víctimas de algunos de los delitos que atiende la Fiscalía y que, en ocasiones, permitió que se generara un diálogo más profundo con ella, resolviendo inquietudes a través de un espacio de conversación. Las y los receptores de estos canales de denuncia fueron diligentes y eficientes a la hora de recolectar la información de la víctima y activarles la respectiva medida de protección.

Ahora bien, se reconoce lo motivador que es toparse con personas que son agentes de su propio cambio y que reconocieron en las asesorías telefónicas, espacios para expresarse, liberar cargas emocionales, encontrar claridades sobre el proceso de denuncia y poder escuchar otras alternativas que podrían servir para liberarse de sus situaciones problema. Esto a través de relaciones empáticas tejidas en conversaciones reflexivas, bien fundamentadas y situadas en la realidad de cada caso.

Es también, gratificante que este proyecto de intervención lograra identificar y generar conciencia sobre lo importancia de contemplar las posibilidades para mejorar la atención que se venía desarrollando con las y los usuarios; ya que, si bien existe un Manual de Atención que se reformula anualmente y tiene la intención de reflexionar sobre los procesos de atención, no es tenido en cuenta constantemente por parte de los funcionarios y funcionarias o por los y las practicantes. Aun así, la administración de la sección de atención al usuario si plantea una intención de que el mismo sea abordado más constante y creativa para que se pueda interiorizar de una mejor manera.

Por último, se posibilitó cuestionar, reflexionar y conocer a profundidad el rol y el quehacer de Trabajado Social en estos espacios, en donde se reconoce su carácter integrador. Esto, permite visualizar la versatilidad de la profesión a través de metodologías interactivas y virtuales, como formas diversas de abordar la cuestión social, dejando de lado fórmulas únicas para la atención y posibilitando ampliar la mirada a través de los diferentes lentes con los que se puede comprender, analizar y abordar la realidad. Así mismo, se posibilita trabajar en los distintos niveles de intervención (recepción, orientación y remisión) donde se deja a un

lado la práctica mecanizada y se pasa a la acción intencionada y de acuerdo con la necesidad de cada caso.

Conclusiones

Este campo de práctica ha sido de gran impacto, pues es encontrarse directamente con diferentes formas y grados de violencia que hacen parte de la cotidianidad y que se invisibilizan e incluso normalizan. Dicho de otra forma, ha posibilitado poner a prueba diferentes conocimientos que se van adquiriendo a lo largo de la carrera profesional y reconocer también las limitaciones profesionales o diferencias ideológicas a las que nos enfrentamos en el campo laboral.

Existe un reto desde el quehacer profesional y es crear espacios que promuevan el diálogo, donde sea posible enunciar historias esperanzadoras y motivacionales para las usuarias, además insistir en los encuentros académicos y/o formativos, pues es a partir de la educación que se genera la transformación de las realidades. Adicionalmente, promover la creatividad en la forma de abordar los casos es vital para trascender la única forma de atención que se realiza desde la institución, retroalimentando el campo de prácticas, pero también el perfil profesional.

Se hace necesario ampliar la bibliografía y redes de apoyo como una tarea constante del Trabajo social al interior de la Fiscalía y de cara a la atención a los usuarios y usuarias, con el fin de entender la realidad de la familia en la que cada una de las usuarias se mueve, como se tejen las relaciones con el entorno y las medias o instancias que legalmente pueden llegar a mediar en las necesidades y problemáticas que cada una presenta. El peritaje y conceptos básicos sobre la familia y el Trabajo socio jurídico, son necesarios para complementar las labores en el campo de prácticas.

Desde una posición y mirada crítica, el Trabajo Social en las instituciones del Estado tiene la responsabilidad de mediar entre lo instituido y lo instituyente, siendo un factor de transformación de las condiciones y dinámicas que continuamente se dan en este sector y en

el que la profesión tiene un desarrollo y un quehacer importante, mediando en los intereses institucionales y los que son propios de la carrera, todo esto haciendo parte de la incidencia política a la que le apuesta la profesión.

De allí, también rescatar la importancia del que el trabajo realizado por la Fiscalía en la atención a sus usuarias y usuarios involucra un trabajo conjunto con otras organizaciones y entidades tanto estatales como privadas. Esto permite: generar redes de apoyo interinstitucionales, lograr conocer las formas en que opera la institucionalidad del estado, los protocolos de remisión de usuarios y usuarias, además de la gran posibilidad de realizar seguimientos y trazabilidad a los casos más complejos que se presentan, generando así, relaciones de empatía y construyendo cajas de herramientas que sirven de insumo para la atención.

En general la experiencia en la Fiscalía me ha permitido obtener herramientas e insumos para acercarme a casos concretos y hacer un despliegue técnico y teórico frente a los casos y las personas, encontrando pertinente y eficaz el trabajo desarrollado. Para esto ha sido indispensable el acompañamiento realizado por la trabajadora social Nadia Villa Angulo y por la asesora académica Rosángela Carmona Agudelo, puesto que he podido comprender de una forma más holística, tanto los procesos internos que se dan en una institución del estado como también la lectura reflexiva de la realidad a través de la aplicación del método de Trabajo Social.

En medio de la virtualidad se presentan retos para el quehacer puesto que, al limitarse el contacto físico, se pueden perder detalles en las entrevistas con los usuarios, aun así, se ha logrado potenciar las herramientas tecnológicas como posibilitadoras para mantener el contacto con las personas y garantizar el acceso a la justicia como fin último de la institución y como una de las apuestas fuertes del Trabajo Social.

Referencias

- Aguilar Ibáñez, M. J., & Ander-Egg, E. (1999). *Diagnóstico Social. Conceptos y metodología*. Grupo Editorial Lumen. Buenos Aires.
- Cardona, Josefa, & Campos Vidal, José Francisco (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia*, IX (2),17-35. [fecha de Consulta 21 de febrero de 2021]. ISSN: 1578-0236. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1610/161013165002>
- Colle, R. (2002). ¿Qué es la "Teoría Cognitiva Sistémica de la Comunicación"? Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información: Universidad Diego Portales. Chile. Disponible de: <http://razonypalabra.org.mx/libros/libros/TCSCres.pdf>
- Cordero, Palacio y Fernández (2002) *Trabajo Social y derechos humanos. Razones para una convergencia*. Disponible de: dialnet-TrabajoSocialYDerechosHumanos-2002316.pdf
- Defensoría del pueblo (s.f.). Protocolo General de Atención al Usuarios. Oficina de Planeación. Bogotá, Colombia. Disponible de: <https://www.defensoria.gov.co/attachment/800/Protocolo%20General%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Usuario.pdf>
- De Robertis, C. (2006). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Lumen. Buenos Aires.
- Escalada, M. & otras (2002). *El diagnóstico social: proceso de conocimiento e intervención profesional*. Espacio Editorial. Buenos Aires, Argentina.
- Fabra, M.R & Villa, T. (2019). *Centro de atención a víctimas CAV Fiscalía General de la Nación*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Fernández, I; López, B & Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Universidad Autónoma de Madrid. España.

- Fiscalía General de la Nación. (2019). *Informes de PQRS y de solicitudes de información*. Medellín, Colombia. Disponible de:
<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>
- Gilles Bélanger, P. (2010). Algunos apuntes sobre las razones de la reforma del procedimiento penal en América Latina. *Prolegómenos. Derechos y valores*, XIII(26), 59-78. Disponible de: <https://www.redalyc.org/pdf/876/87617274005.pdf>
- Giménez Mercado, Claudia, & Valente Adarme, Xavier (2010). El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: ideas para un debate en ciernes. *Cuadernos del CENDES*, 27(74), 51-80. [Fecha de Consulta 12 de marzo de 2021]. ISSN: 1012-2508. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=403/40316176004>
- Krmpotic, C. (2012). Trabajo Social Forense como campo de actuación en la intersección entre bien social y bien jurídico. *Trabajo Social Global*. 3(4) 37-54
- Montero, A. (s.f.). *La Autogestión Social en la práctica comunitaria: Encuentros, resistencias y participación*. Disponible en:
https://ilusionismosocial.org/pluginfile.php/841/mod_resource/content/2/20autogestion-social.pdf.
- Puyana, Y. (2000). *La entrevista, un diálogo permanente*. Departamento de Trabajo Social, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, D.C.
- Prosperidad social. (s.f.). *¿Qué hacemos desde la prosperidad social en Enfoque Diferencial?* Colombia. Disponible en:
<https://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/prg/Documents/Descripci%C3%B3n%20Enfoque%20Diferencial.pdf>.
- Quintero Velásquez, Á. M. (2006). Resiliencia: Contexto no clínico para trabajo social. *Rev. latinoam. cienc. soc. niñez juv vol.3 no.1* Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v3n1/v3n1a04.pdf>.
- Rozas, M; Fernández, A. (1988) *Políticas Sociales y Trabajo Social*. Ed: Hvmánitas. Buenos Aires.

Universidad de Costa Rica. (1973). *Plan de acción. Escuela de Trabajo Social. San José.*

Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000178.pdf>.

Vélez Restrepo, O. L. (2003). *Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias.*

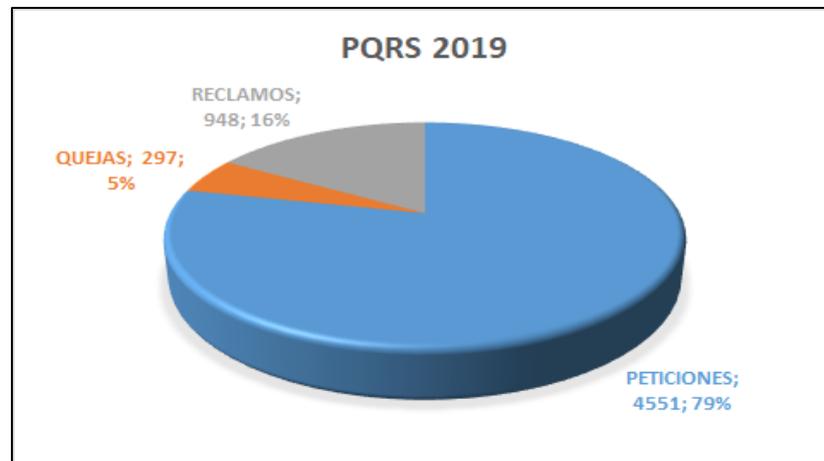
Buenos Aires.

Viscarret, J. (2009). Modelo Humanista/Existencialista. En *Métodos y modelos de intervención en Trabajo Social*. pp. 320-326. Disponible en:

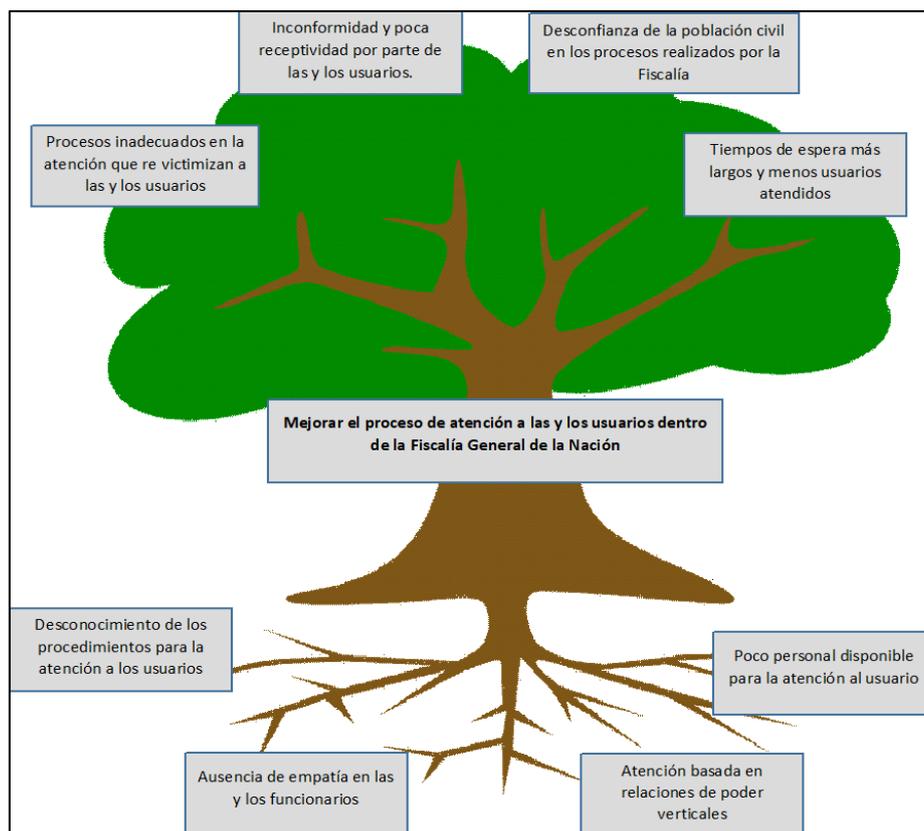
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>

Anexos

Anexo 1. PQRS Fiscalía General de la Nación 2019



Anexo 2. Árbol de problemas



Anexo 3. Violentómetro y Amorómetro



Anexo 4. Manual de Atención al Usuario y videos sobre el Manual de Atención al Usuario

- <https://www.powtoon.com/online-presentation/gb03WBPqPR5/?mode=movie>
- <https://www.powtoon.com/online-presentation/fMrUSGcxuU/?mode=movie>
- https://www.powtoon.com/online-presentation/bxpwceZKCrJ/?utm_medium=SocialShare&utm_campaign=copy%2Bshare%2Bby%2Bowner&utm_source=player-page-social-share&utm_content=bxpwceZKCrJ&utm_po=32024158&mode=movie

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENFOQUE DIFERENCIAL

Se rige por el principio ético de reconocer la experiencia e historia particular de cada individuo y colectivo, para así garantizar el acceso a la justicia.

Recueda la importancia de desprendernos de los estereotipos en la atención.

DEBEMOS TENER EN CUENTA LAS PARTICULARIDADES:

Enfoque de género

Situación de discapacidad

Enfoque diferencial étnico

Equipo de Trabajo Social CAF

Rutas de atención a víctimas de violencia de género

PARA INFORMARTE Y RECIBIR ORIENTACIÓN COMUNICATE CON:

Línea 122 Agencia Mujer, Brindó durante las 24 horas del día, atención de emergencia a mujeres en riesgo y víctimas de violencia, también en género, del municipio de Medellín y sus Comarcas. Línea de atención durante las 24 horas. Se brinda en gratuito desde celular y App.

123 Mujer
Orientación y atención a mujeres víctimas de violencia en el Área Metropolitana de Medellín. Medellín. Línea de atención durante las 24 horas. Lo brindamos en gratuito desde celular y App.

HOMO Hospital Hospital de Bello. Sede Principal. Medellín. Calle 58 No 14 35 - 310. Bello - Antioquia. Teléfono: 4448230. Fax: 4821497. Atención de otros: 5200510

Comunicación con la Policía Nacional en el CAJ más cercano a tu barrio. 01 8000 910 113 - 01 8000 910 400. Menú de participación género: atencion.victimizacion@policia.gov.co LÍNEA 122

Memorial
01 77905 Ext 1102

Profamilia
Organización que promueve los derechos sexuales y reproductivos. Calle 54 N° 43 47. Tel.: 2535688 - 2560540

PARA RECIBIR ATENCIÓN Y DENUNCIAS:

Atención en la justicia: Fiscalía. Línea telefónica: 247. Desde el móvil: línea 122. Nacional gratuita: 01 8000019748. 0903108 Ext. 41525, 41041, 42166, 41610. Para denunciar desapariciones: desaparecidos@fiscalia.gov.co. Secretaría de atención FISCALÍA: 3046397334. Consulta e información: atencion.victimas.mediacion@fiscalia.gov.co

Las comités de familia, permiten realizar una mediación o un acuerdo antes partes. Brindan atención psicológica y legal. Casa de Justicia el Bosque. Tel: 4920866 - 4920867. Rubén Díaz Ospina 81 # 79-173. 385 55 29. atención: 9417 - 9431 - 9433 - 9435

ingresoscomunidad@confem.org.co Tel: 330 97 75 o 360 14 00 ext. 243

CAFAS Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual- San Diego. Cde. 44 A # 25 154 Dependencia de la Fiscalía General de la Nación. Tel: 9933708 ext 44303

Para la protección integral y el restablecimiento de derechos a los menores, quien si su ser dimensiona el fraude o delitos de familia el se requiere de alguna medida de protección. Dirección: C. 85 # 79 141 Medellín, Antioquia. Teléfono: 4092440

Atención en la ciudad para la atención a personas inmigrantes con el fin de mejorar las condiciones de vida de dicho población. area.mediacion@policia.gov.co Correo: 43 # 54 55

Canales de atención

Líneas telefónicas 24/7

- Móvil 122
- Pta gratuita: 0800000122
- Centro de contacto: atencion@victimas.gov.co
- 8000388 Extensión: 4825, 4816, 4266, 4931

08:00 am a 17:00 pm

Para denunciar desaparecidos

- medicacion@fiscalia.gov.co
- desaparecidos@policia.gov.co

Para denunciar amenazas a líderes sociales o defensores de derechos humanos

- recepcion.amenazas@fiscalia.gov.co

Para denunciar los delitos de Secuestro y Extorsión Gaita

- Celular: 30428534
- denuncias@policia.gov.co
- lineaemerg@policia.gov.co
- comunicacion@fiscalia.gov.co

Consulta e información

- Chats con nosotros en la ciudad de Medellín y consulta el número de policía y los datos del despacho que trabaja el caso. Whatsapp: 324829077
- atencion.victimas.mediacion@fiscalia.gov.co
- 9902308 exten: 2, 49300 3
- www.fiscalia.gov.co
- www.fiscalia.gov.co/ servicio al ciudadano. (línea número del caso)

08:00 am a 17:00 pm

Redes con nosotros

Anexo 5. Videos sobre las “Perlas de Bienestar”

- <https://www.powtoon.com/c/eBH0z6LHah1/1/m>
- <https://www.powtoon.com/online-presentation/cNiUqYXPIUf/?mode=movie>

Anexo 6. Plegable Manual de Atención al Usuario y video instructivo sobre el taller para socializar el Manual de Atención al Usuario

Video instructivo: <https://www.youtube.com/watch?v=SEVJiP3Pks0>

Anexo 7. Cartilla pedagógica Manual de Atención al Usuario y usuaria

- <https://www.flipsnack.com/C67F658A9F7/cartilla-manual-de-atenci-n-al-usuario-abril-2021.html>