



**Proyecto de intervención “Humanizar la atención a las y los usuarios que asisten al
Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)”**

Mariana Ocampo Toro

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesora Académica

Rosángela Carmona Agudelo, Magister (MSc) en Terapia Familiar y de Pareja

Acompañante Institucional

Nadia De Jesús Villa Angulo

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2023

| | |
|----------------------------|--|
| Cita | (Ocampo Toro, 2023) |
| Referencia | Ocampo Toro, M. (2023). <i>Proyecto de intervención “Humanizar la atención a las y los usuarios que asisten al Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)”</i> . [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. |
| Estilo APA 7 (2020) | |



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

Al equipo de trabajo del CAF que me abrió las puertas y me acogió, especialmente a la Trabajadora Social Nadia Villa, por compartir sus conocimientos y experiencias, su sensibilidad y cariño hicieron de mi paso por el CAF una vivencia agradable y enriquecedora.

A la profe Rosángela por guiarme en esta etapa, su disposición, acompañamiento permanente y sus conocimientos posibilitaron que la práctica se lograra de la mejor manera.

A mi familia y al amor, por ser mi fuente de inspiración y mi sostén, gracias por estar en este caminar.

A quienes estuvieron presentes en este arduo pero maravilloso proceso, gracias por el apoyo y el cariño.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | 9 |
| Abstract..... | 10 |
| 1 Plan de acción..... | 11 |
| 2 Contexto institucional..... | 14 |
| 3 Trabajo Social en la institución | 19 |
| 3.1 El rol de las y los practicantes de Trabajo Social..... | 20 |
| 4 Diagnóstico..... | 21 |
| 4.1 Objeto de intervención..... | 25 |
| 5. Proyecto de intervención “Humanizar la atención a las y los usuarios que asisten al Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)”..... | 27 |
| 6 Justificación..... | 28 |
| 7 Objetivos..... | 29 |
| 7.1 Objetivo general..... | 29 |
| 7.2 Objetivos específicos | 29 |
| 7.3 Fundamentación teórica..... | 29 |
| 7.3.1 Enfoque de derechos | 30 |
| 7.4 Referente conceptual..... | 31 |
| 7.4.1 Atención al usuario..... | 31 |
| 7.4.2 Humanización..... | 31 |
| 7.5 Diseño metodológico | 32 |
| 7.5.1 Estrategias metodológicas | 33 |
| 7.5.2 Evaluación del proyecto | 33 |
| 7.6 Consideraciones éticas | 34 |
| 7.7 Plan de acción proyecto de intervención | 35 |

| | |
|--|----|
| 8 Informe de gestión..... | 36 |
| 8.1 Fase 1: Funciones “Centro de Atención de la Fiscalía - CAF” | 36 |
| 8.1.1 Inserción al campo de práctica..... | 36 |
| 8.1.2 Atenciones diarias | 37 |
| 8.1.3 Aplicación del Formato de Identificación del Riesgo (FIR) | 38 |
| 8.1.4 Atención en los módulos de Autogestión | 38 |
| 8.1.5 Sensibilizaciones para los procesos de conciliaciones..... | 38 |
| 8.1.6 Informes Mensuales de actividades..... | 39 |
| 8.2 Fase 2: Responsabilidades académicas..... | 39 |
| 8.2.1 Seminario de prácticas II..... | 39 |
| 8.2.2 Seminario de práctica III | 39 |
| 8.2.3 Asesorías académicas | 40 |
| 8.2.4 Entrega de productos..... | 40 |
| 8.3 Fase 3: Proyecto de intervención “Humanizar la atención a las y los usuarios que asisten al Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)” | 40 |
| 8.3.1 Contextualización..... | 40 |
| 8.3.2 Diagnóstico..... | 41 |
| 8.3.3 Propuesta de intervención | 41 |
| 8.3.4 Ejecución..... | 41 |
| 9 Resultados esperados..... | 43 |
| 10 Reflexiones y consideraciones | 44 |
| Referencias | 46 |
| Anexos..... | 47 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Plan de acción | 12 |
| Tabla 2 Plan de acción proyecto de intervención | 35 |
| Tabla 3 Asesorías diarias | 37 |

Lista de figuras

| | |
|--|-----------|
| Figura 1 Algunas dependencias de la Fiscalía General de la Nación y sus funciones | 17 |
| Figura 2 Entrevista a usuarias y usuarios | 23 |
| Figura 3 Entrevista a usuarias y usuarios | 23 |

Siglas, acrónimos y abreviaturas

| | |
|---------------|--|
| CAF | Centro de Atención de la Fiscalía |
| CAIVAS | Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual |
| CAVIF | Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar |
| FIR | Formato de Identificación del Riesgo |
| OSAC | Oficina de Atención al Ciudadano |
| URI | Unidad de Reacción Inmediata |

Resumen

El presente informe da cuenta de las acciones realizadas en el marco de la práctica académica, II y III que deben realizar las y los estudiantes del programa de Trabajo Social perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia como parte del proceso formativo, permitiéndoles aplicar los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades y valores adquiridos durante la etapa académica, los cuales sirven para desempeñarse en los diferentes contextos, aportando además, a la construcción de conocimiento desde una perspectiva académica a partir de la propia experiencia que contribuya a la cualificación de la disciplina. La práctica profesional se desarrolló en el sector socio-jurídico, en el Centro de Atención de la Fiscalía General de la Nación (CAF) con un periodo de duración de 8 meses, enfatizando en generar estrategias de intervención psicosocial que permitan dar atención y acompañamiento integral y diferencial para brindar una respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios y usuarias que acuden a la sala de denuncias, de allí si es necesario realizar remisiones y activación de rutas y redes de apoyo.

En el desarrollo de la práctica se realizó un estudio contextual en el cual se identificaron los elementos que configuran el entorno en el cual están inmersos las y los sujetos, a partir del cual se generó un diagnóstico social, un plan de acción que contiene las actividades realizadas durante el proceso, también se hizo un recuento teórico, conceptual y metodológico, además de las estrategias para la implementación de dicho proyecto de intervención basado en mejorar la atención que se le brinda a las y los usuarios que asisten diariamente al CAF. Como técnicas para la construcción de este proyecto se aplicaron la observación participante, la revisión bibliográfica, la encuesta de satisfacción a las y los usuarios y la interacción constante por medio de las atenciones a las personas que se presentan en la sala de denuncias del CAF.

Palabras claves: intervención psicosocial, trabajo social sociojurídico, atención humanizada.

Abstract

This report gives an account of the actions carried out within the framework of academic practice, II and III that must be carried out by the students of the Social Work program belonging to the Faculty of Social and Human Sciences of the University of Antioquia as part of the process training, allowing them to apply the knowledge, attitudes, skills, abilities and values acquired during the academic stage, which serve to perform in different contexts, also contributing to the construction of knowledge from an academic perspective based on their own experience that contributes to the qualification of the discipline. The professional practice was developed in the socio-legal sector, in the Care Center of the Attorney General's Office (CAF) with a period of 8 months, emphasizing the generation of psychosocial intervention strategies that allow for comprehensive care and support. and differential to provide an effective response to the needs of the users who come to the complaints room, from there it is necessary to make referrals and activate routes and support networks.

In the development of the practice, a contextual study was carried out in which the elements that make up the environment in which the subjects are immersed were identified, from which a social diagnosis was generated, an action plan that contains the activities carried out during the process, a theoretical, conceptual and methodological account was also made, in addition to the strategies for the implementation of said intervention project based on improving the care provided to the users who attend the CAF daily. As techniques for the construction of this project, participant observation, bibliographic review, user satisfaction survey and constant interaction through attention to people who present themselves in the CAF complaints room were applied.

Keywords: psychosocial intervention, sociolegal social work, humanized care.

1 Plan de acción

El quehacer profesional requiere de acciones pensada anticipadamente, que estén interconectadas con los objetivos y el tiempo establecido, que permitan reconocer el camino a seguir. Así, para desarrollar la práctica académica es fundamental construir un plan de acción que sirva como herramienta orientadora que establezca las actividades necesarias para cumplir los objetivos propuestos durante este periodo, por lo tanto, se diseña el siguiente plan de acción que incorpora las fases, actividades y fechas en las cuales se va realizando cada una. El plan de acción está dividido en tres fases, la primera fase da cuenta de las acciones con relación a las actividades permanentes que desarrolla la practicante en el campo de práctica, la segunda fase presenta las actividades académicas llevadas a cabo durante el periodo de prácticas y la última fase son las actividades relacionadas a la planeación de la propuesta de intervención.

2 Contexto institucional

Para analizar las problemáticas actuales, no se puede dejar de lado en primera instancia re-conocer la dimensión contextual, así, el contexto es un tejido de factores que influye y condiciona a las y los sujetos, se trata de las dinámicas que están presentes en la estructura social, es decir, las realidades que determinan la vida de las personas y de la sociedad en general, que van desde el nivel macro hasta lo micro y en la dimensión social, económica, política, cultural y ambiental. En ese sentido, contextualizar posibilita a las y los profesionales en Trabajo Social percibir y analizar lo que sucede más allá de los hechos, teniendo una mirada más amplia y estratégica, necesaria para delimitar la intervención profesional en los escenarios requeridos, generando acciones e implementando proyectos que aporten a las necesidades de las personas.

Para la acción profesional del Trabajo Social, “además de las precisiones teóricas e instrumentales, la metodología tiene que incorporar el conocimiento del contexto en el cual se va a actuar, los objetivos de la profesión y las funciones que -como profesional- se pretenden desempeñar.” (Vélez, 2003, p. 58), siendo estos elementos fundamentales para que el quehacer profesional este dotado de una reflexión crítica, científica y de sentido creativo, que contribuyan, en ultimas a la transformación social para mejorar las condiciones de vida de las y los sujetos.

En consecuencia, la contextualización se desarrolló por medio de diferentes estrategias metodológicas. Primero, la observación participante como actividad común en la cotidianidad, que a su vez permite recoger y generar información, implementada en todo momento en el campo de práctica. Segundo, se hizo revisión bibliográfica y documental para consultar y rastrear fuentes y documentos que sirvieran de insumo. Y, por último, las conversaciones con la asesora institucional Nadia Villa Ángulo, las cuales proporcionaban información de interés sobre los antecedentes y generalidades de la institución.

En la actualidad, el mundo globalizado cada vez es más desigual, se presentan diversas contradicciones y problemáticas que requieren de la intervención del Estado para la convivencia pacífica, de esta manera en Colombia, la Fiscalía General de la Nación tiene su origen en 1991 a partir de la declaración de la nueva *Constitución Política de Colombia*, iniciando sus labores en julio de 1992, con la principal función de otorgar a las

y los ciudadanos una correcta administración de la justicia. (Fiscalía General de la Nación, 2023). Por lo tanto, esta institución del Estado debe garantizar el acceso a la justicia como derecho, encargándose de adelantar procesos de investigación que conduzcan a esclarecer la verdad y si es el caso, acusar a las personas que hayan cometido algún delito.

La Fiscalía General de la Nación (FGN) ejerce la acción penal y 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. Lo anterior garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los intervinientes en el proceso penal, brindando una atención idónea y dando respuesta a las solicitudes de los usuarios. (Fiscalía General de la Nación, 2023).

De acuerdo con la página oficial de la Fiscalía, su misión, visión principios y valores son los siguientes:

La misión de la Fiscalía General de la Nación es garantizar a los habitantes del territorio nacional el derecho al acceso a la justicia, por medio de la investigación de las conductas punibles y el ejercicio de la acción penal en el marco del debido proceso, participando en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; protegiendo los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas.

Como visión, se plantea que para el año 2024, sea reconocida como una organización confiable, transparente y eficiente, haciendo presencia en todo el territorio nacional para contribuir oportunamente a una sociedad libre de violencias por medio de la innovación en las metodologías de investigación.

En esa dirección, las y los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación enmarcan sus labores a partir de los siguientes valores:

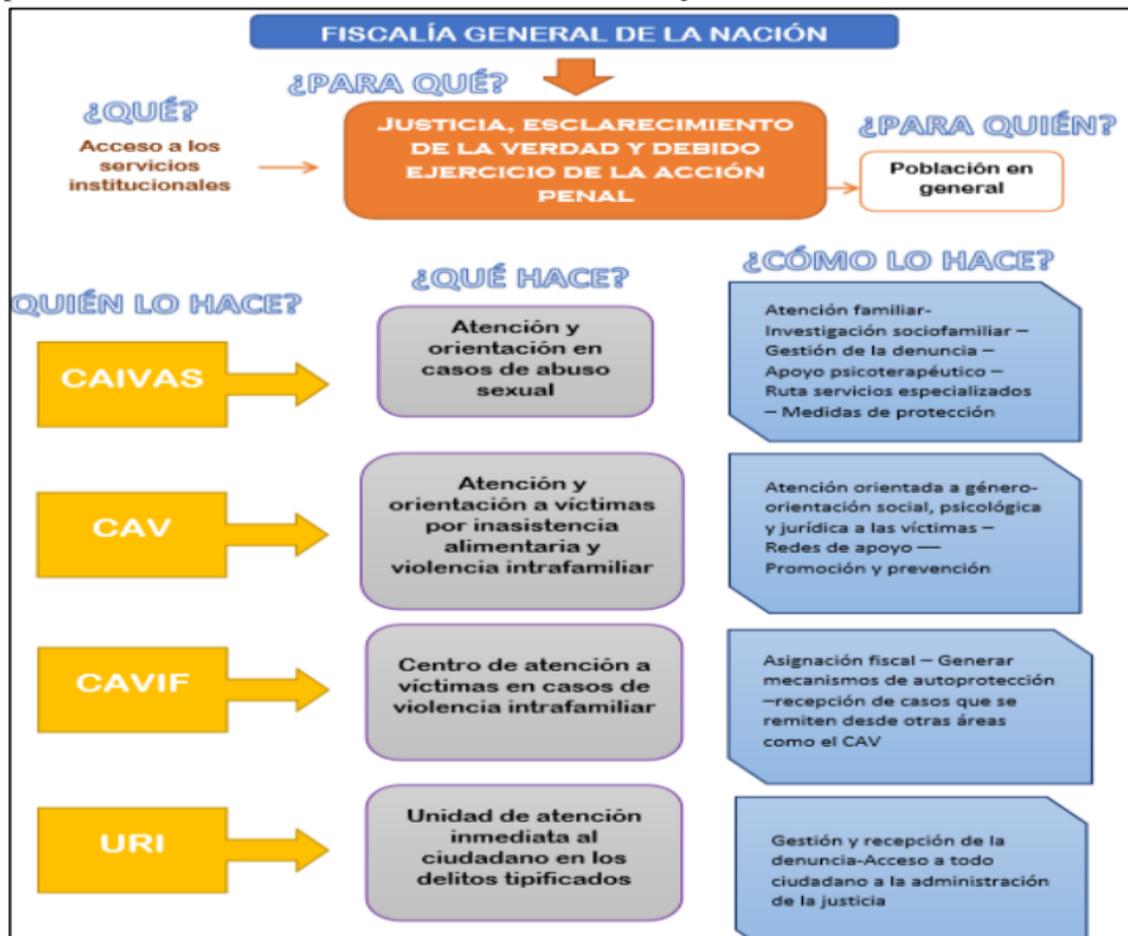
Transparencia en el accionar, rindiendo cuentas del desempeño y respetando los recursos públicos; *servicio* en el acceso a la justicia, brindando atención respetuosa, digna, amable y tolerante; *imparcialidad* al actuar con objetividad y equidad, sin

perjuicios ni discriminaciones; *diligencia* a la hora de realizar las actividades de manera oportuna, eficiente y con calidad; *trabajo en equipo* con otros servidores y entidades, articulando acciones para cumplir metas y objetivos compartidos; *adaptación al cambio* interno y a las necesidades externas a la institución, ajustando las metodologías de trabajo para brindar un buen servicio a las y los usuarios. (Fiscalía General de la Nación, 2023).

Para cumplir con sus funciones, la Fiscalía General de la Nación cuenta con diferentes dependencias en Medellín, que se encargan de atender los requerimientos de las y los usuarios de acuerdo a la problemática, tales como: CAIVAS (Centro Atención Integral Víctimas de Abuso Sexual) ubicada en la Carrera 44A #31-156, La Candelaria, Medellín y las localizadas en el Bunker de la Fiscalía; URI (Unidad de Reacción Inmediata), la OSAC (Oficina de Atención al Ciudadano), CAV (Centro de atención a), CAVIF, (Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar) y el CAF (Centro de Atención de la Fiscalía), siendo este último la agencia en la cual se realiza la práctica profesional.

Figura 1

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



Nota: Penagos (2021). Universidad de Antioquia.

Así, el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF) está ubicado en la ciudad de Medellín en el bloque C, piso 3 del Bunker de la Fiscalía, en la carrera 64 No. 67 – 300, barrio Caribe. El CAF surgió “a partir de la Resolución No. 254 del 17 de octubre de 2019 por medio de la cual se crea el Centro de Atención de la Fiscalía -CAF- en la Dirección Seccional Medellín.” (Fiscalía General de la Nación, 2023). El CAF “Es un lugar de atención al usuario que cuenta con espacios dignos, amplios e individuales para una mejor prestación de los servicios” (Fiscalía General de la Nación, 2023), se creó con el fin de que los procesos de recepción de denuncias sean clasificados de manera eficiente, a través de un equipo interdisciplinar conformado por profesionales y practicantes de Derecho, Psicología y Trabajo Social, que brindan atención integral, enmarcada en el enfoque

diferencial, específicamente a las y los usuarios que se dirigen a denunciar por violencia intrafamiliar, violencias de género, inasistencia alimentaria y delitos sexuales.

El funcionamiento del CAF consiste en la atención inicial del equipo psicosocial (Trabajo social y Psicología), quienes se encargan de brindar orientación a las y los usuarios para que su proceso de denuncia sea más ágil y ameno, remitiendo donde un primer abogado o abogada que tipifica el delito, para posteriormente ser atendido por un receptor o receptora de denuncias que concluye el proceso. El equipo psicosocial también brinda asesorías y remisiones a rutas y redes de apoyo si el caso lo requiere, a diferentes instituciones con las cuales se articula, tales como; Comisarias de Familia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Inspecciones de policía, Consultorios jurídicos, Línea 123 Mujer y Línea 123 social, líneas de atención psicológicas, entre otros.

3 Trabajo Social en la institución

Las exigencias y problemáticas sociales que constantemente emergen en el mundo actual hacen necesario resignificar el rol del Trabajo Social, puesto que nos encontramos en una sociedad compleja como resultado de la cuestión social, en la cual es oportuno realizar la intervención profesional de acuerdo con las demandas del contexto y a las necesidades de las y los sujetos, así como lo plantea Olga Lucía Vélez (2003, p.54) “Para que la metodología del Trabajo Social sea vigente y pertinente en el momento actual debe contextualizarse y asumirse como un proceso dinamizador dotado de una flexibilidad [...]” es por esto que el Trabajo Social debe considerar su quehacer profesional como un proceso dinámico y reflexivo dotado de intencionalidad.

En ese sentido, el rol de la y el Trabajador Social debe estar cargado de una reflexión crítica que incorpore el saber y el hacer, es decir, debe ser un proceso que articule de manera dialógica la teoría y la práctica, pues de esta manera es como se puede superar lo empírico, al estar dotado de los fundamentos epistemológicos que lo sustentan y que permiten comprender e interpretar la realidad para abordarla e incidir en ella.

Teniendo presente los inicios del Trabajo Social y su ejercicio de reivindicación de derechos en el escenario socio-jurídico como es el caso del Trabajo Social en el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF), es necesario intervenir en los contextos de vulneración para contribuir a la construcción de una sociedad más justa y libre de violencias en la que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos, debido a que, al ser una disciplina enfocada en la intervención social, los y las profesionales que lo ejercen deben velar por una acción social crítica, reflexiva y deliberada, conforme a las demandas y necesidades contextuales y a las particularidades de las y los sujetos. En esa misma línea, como profesionales de las ciencias sociales inmersos en el ámbito jurídico el accionar se caracteriza en actuar como garantes del bienestar social en contextos de vulneración de derechos. El Trabajo Social al ser una profesión que integra la investigación, planeación, ejecución y evaluación de programas y proyectos orientados al bienestar y desarrollo social, es clave dentro del sistema de justicia puesto que el ejercicio está dirigido a garantizar la protección de los derechos de las víctimas de algún delito.

3.1 El rol de las y los practicantes de Trabajo Social

El rol de las y los practicantes de Trabajo Social en el CAF es de suma importancia, toda vez que son quienes inicialmente reciben a las y los usuarios, brindando escucha activa, para orientarlos en la sala de denuncias de manera oportuna y generar estrategias de intervención psicosocial que conduzcan a dar respuestas efectivas a sus necesidades y requerimientos. Adicionalmente, se acompaña a las y los usuarios en la toma de decisiones, de allí que, si es necesario, se realizan remisiones y se activan rutas y redes de apoyo dependiendo de las características de cada caso. El CAF cuenta con diversos proyectos realizados por practicantes anteriores, tales como: Acceso a la justicia para la Población LGTBI, Prevención de la violencia intrafamiliar, Buenas prácticas para una atención empática, Infórmate en el CAF, entre otros, los cuales pueden ser retroalimentados por los nuevos practicantes, o crear un nuevo proyecto que este aprobado por la Trabajadora Social Nadia Villa Angulo.

Las particularidades y necesidades de cada situación determinan el nivel bajo el cual se va a intervenir, en este caso, las funciones de las y los practicantes de Trabajo Social dentro del CAF están orientadas en la actuación directa, que según Olga Lucía Vélez (2003), es

Aquella en la cual el profesional establece un contacto “cara a cara” con las personas, grupos o colectividades afectadas por una situación dada, respondiendo a demandas específicas formuladas abiertamente y donde el clima de la relación se constituye en elemento favorable para la modificación de la situación problemática o de la gestión a realizar. (p. 73).

Asimismo, dicha actuación profesional se da a través de un proceso de escucha activa, que hace parte de la intervención asistencial, la cual “está orientada hacia la satisfacción de necesidades básicas mediante la prestación de servicios sociales directos dirigidos a personas o colectivos sociales que requieren respuestas inmediatas para enfrentar el advenimiento de una crisis o situación especial.” (Vélez, 2003, p. 69).

4 Diagnóstico

Una vez se realizó el proceso de inserción al campo de práctica, se empezaron a identificar algunas necesidades y demandas de las y los sujetos en relación a la atención que reciben en la sala de denuncias, con la cual muchos usuarios presentan inconformidad, esto se evidenció por medio de la observación participante que es constante y de las atenciones directas con las y los usuarios, en esta medida, el diagnóstico, como punto de inicio de la intervención profesional en Trabajo Social, implica un proceso reflexivo, argumentado y crítico que contribuya a la identificación de una situación que requiera atención y por ende, ser modificada.

De tal modo, el diagnóstico, cobra sentido, toda vez que este permite “precisar el conocimiento de las problemáticas que desde el proceso de inserción se vienen realizando para determinar cuál es la problemática central con relación a la satisfacción de necesidades de los sujetos con los cuales se trabaja.” (Rozas Pagaza, 1998, p. 86). Así, para que el diagnóstico cumpla su finalidad, debe ser descriptivo y presentar un análisis detallado de información relevante.

Para profundizar en las problemáticas evidenciadas en la inconformidad que presentan algunos usuarios y usuarias en la atención que se les brinda, como ya se mencionó anteriormente, a partir de la observación participante y de las conversaciones con la asesora institucional Nadia Villa, se hizo también revisión documental de los diferentes proyectos desarrollados por las practicantes anteriores, encontrando como punto de referencia la estrategia metodológica propuesta en el proyecto *Buenas prácticas para una atención empática* el cual tiene como objetivo

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. (Penagos, 2021, p. 12).

Escogiendo este proyecto porque tiene como intencionalidad mejorar la atención que se brinda en el CAF a las y los usuarios, yendo en la misma línea de la situación problema identificada en este diagnóstico, que se describe a continuación.

A partir de lo rastreado y del mismo ejercicio de la práctica, en vista de que en la sala de denuncias se presentan inconformidades por parte de las y los usuarios en relación con la atención que reciben, se consideró pertinente hacerle seguimiento al proyecto planteado por Diana Penagos Tejada (2021), para conocer el nivel de satisfacción de las y los usuarios respecto a la atención brindada por las y los funcionarios del CAF, con el fin de identificar si las estrategias diseñadas e implementadas anteriormente, se continúan implementando y si se está brindando una atención empática como lo propone Diana Penagos Tejada.

En esa dirección, la técnica para la recolección de información fue la entrevista enfocada, en la cual “las preguntas se plantean en forma estandarizada y su intención es probar hipótesis.” (Keats,1992, p. 33) Este tipo de entrevista es muy estructurada y cuenta con un foco de interés predeterminado hacia el que se orienta la conversación y mediante la cual se ha seleccionado a la persona objeto de la entrevista, con el fin de dar respuestas a cuestiones concretas. Considerando esta como la adecuada para aplicar en el Centro de Atención de la Fiscalía al ser un tipo de entrevista muy específica con preguntas puntuales que permiten ser breve en términos de tiempo teniendo en cuenta la congestión en la sala. La entrevista se realizó a través de un formulario de Google a 16 usuarias y usuarios en el mes de abril de 2023, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de las y los usuarios respecto a la atención brindada por las y los funcionarios del Centro de Atención de la Fiscalía. (Ver Anexo 1 con las preguntas completas). Como criterio de selección, se tuvo en cuenta que fuera hombre o mujer víctimas de algún delito y se les preguntó en el momento en que finalizaron todo el proceso de denuncia, si querían y tenían el tiempo para responder unas preguntas sobre la atención que habían recibido, con miras a mejorar o fortalecer elementos de la atención a las y los usuarios.

En las entrevistas a los usuarias y usuarios, se encontró que, en general se sienten satisfechos con la atención brindada por las y los profesionales del CAF, como se muestra a continuación:

Figura 2

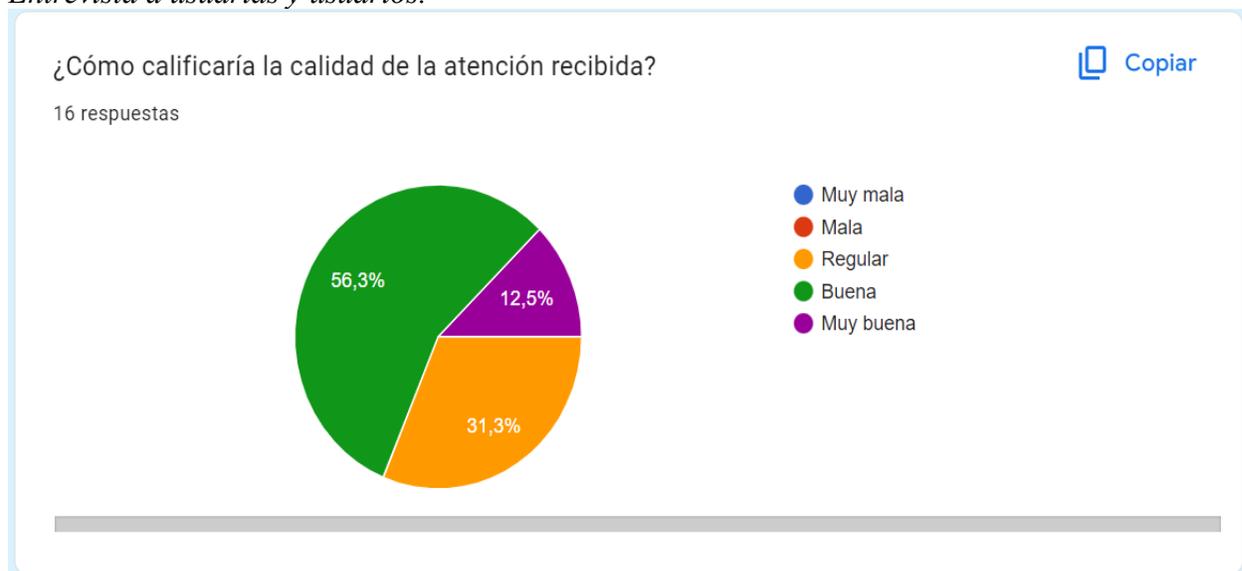
Entrevista a usuarias y usuarios.



También, el 56,3% de las y los usuarios entrevistados, manifestaron que la calidad de la atención es buena.

Figura 3

Entrevista a usuarias y usuarios.



Sin embargo, las y los usuarios mencionaron que a veces se confunden porque la información que les proporcionan no es entendible, además, que desde el ingreso no se les brinda información clara, es decir, los diferentes medios para realizar las denuncias, como la

página web, la línea telefónica y el tiempo que demora el procedimiento, para saber si esperan o no, tampoco se les informe en la entrada sobre el agendamiento de citas, puesto que esto agiliza los procesos.

Los largos tiempos de espera para la atención de las denuncias de los usuarios y usuarias es una de las situaciones que se siguen presentando, pues como lo menciona Diana Penagos (2021) “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” (p.30), esto se contrastó con las respuestas que dieron las y los usuarios en las entrevistas que se les realizó cuando expresan que les toca esperar entre 4 y 5 horas para que los atiendan, que hay demasiadas personas haciendo fila y que estas no avanzan y esto es debido al poco personal para la recepción de denuncias, así como lo afirmó Penagos

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. (2021, p.30)

Otro factor que se pudo observar y constatar con las entrevistas realizadas fueron las inconformidades que presentan las y los usuarios en lo que tiene que ver con el trato que reciben por parte de algunas y algunos funcionarios, manifestando la poca amabilidad y cordialidad a la hora de brindarles la atención, esto se evidenció en lo expuesto por Diana Penagos (2021),

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. (p. 31)

4.1 Objeto de intervención

Con la lectura de la realidad social, se identifican diversas situaciones que, a su vez, se convierten en problemáticas sociales que permean a las y los sujetos, en ese sentido, focalizar una situación en particular delimita la intervención social, es decir, centrar la mirada en una necesidad en específico se convierte en el objeto de intervención, el cual hace referencia al “equivalente teórico de una necesidad demandada por la realidad, para cuya realización (satisfacción o redefinición) debe ejercerse una función específica.” (Aquín, 1995, p. 1). Por lo tanto, el objeto de intervención son aquellos factores que configuran el contexto en el cual se encuentran inmersos las y los sujetos, que a su vez repercuten en la vida de estos y requieren la atención de las y los Trabajadores Sociales.

Teniendo en cuenta que el Trabajo Social sustenta su quehacer en las demandas específicas de las y los sujetos, Ángela María Quintero Velásquez (1997), plantea los niveles de intervención de la profesión los cuales son; orientación/recepción, remisión a recursos y preventivo promocional a través de la educación. Dichos niveles de intervención son los aplicados en el CAF, puesto que la recepción es el contacto inicial con las personas, en este momento se toman los datos básicos de las y los usuarios y se indaga por la situación que demanda atención, además, es el primer paso indispensable para definir las acciones posteriores. Para el proceso de orientación se debe realizar escucha activa para identificar los elementos claves sobre la situación problema y así definir que herramientas y estrategias de solución que se pueden brindar de acuerdo con los servicios ofertados por el CAF, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades. También está presente la remisión a recursos, en la cual, si las y los usuarios requieren de instituciones externas para la solución de la problemática, son remitidos a las redes de apoyo con las que cuenta el CAF. Por último, está el nivel preventivo promocional a través de la educación en el que se asesora y se estimula por medio del empoderamiento a las y los usuarios para que ellos mismos busquen su bienestar y manejen sus situaciones.

Es por esto por lo que la atención a las y los usuarios es fundamental en la Fiscalía, pues como está estipulado en el Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación

Para la Fiscalía General de la Nación es fundamental asumir que las necesidades de los usuarios llevan inmersas condiciones especiales de vulnerabilidad; por ende, desde el primer contacto con los mismos, se les brinda una atención integral, humanizada y diligente, para lo cual se tienen previstas acciones específicas e inmediatas que limiten riesgos de revictimización o trámites innecesarios para los usuarios que impidan una respuesta efectiva y concreta para su caso. (2023, p.3)

En consecuencia, el proyecto de intervención se centró en la necesidad de seguir fortaleciendo la interiorización del 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.” (Penagos, 2021, p. 39) para que dicha atención sea oportuna, digna y humanizada, esto porque a más de dos años de la puesta en marcha del proyecto de intervención “Buenas prácticas para una atención empática” de Diana Penagos, el objetivo no parece cumplirse, no se ha logrado una total eficiencia del proyecto, puesto que las y los usuarios siguen manifestando inconformidades en la atención que reciben.

5. Proyecto de intervención “Humanizar la atención a las y los usuarios que asisten al Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)”.

Desde el Trabajo Social como profesión se pueden abordar gran variedad de situaciones y problemáticas, la elección de la intervención dependerá de las necesidades específicas que se encuentren y de la intencionalidad que se tenga. Así, el objetivo principal es mejorar el bienestar humano y la calidad de vida de las personas. Teniendo en cuenta esto, “la intervención en trabajo social se puede entender como una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas” (Cifuentes, 2005, p. 133)

Por lo tanto, partiendo de lo encontrado en el análisis contextual y en el diagnóstico, se construyó un objeto de intervención como punto de inicio para plantear un proyecto de intervención que vaya acorde a los objetivos del Trabajo Social, como lo es mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas y comunidades con las que se trabaja, promoviendo la defensa de los derechos humanos, para en últimas contribuir a la equidad y la justicia social.

6 Justificación

La Fiscalía General de la Nación se encarga de garantizar el derecho al acceso a la administración de la justicia a víctimas que asisten a la sala de denuncias, respondiendo a las solicitudes de las y los usuarios de cara a satisfacer las necesidades que se les presentan. De manera que:

La entidad busca permanentemente ampliar los mecanismos de acceso institucional en todo el territorio nacional y generar nuevas estrategias que permitan humanizar el servicio, en el entendido de que el usuario debe recibir un trato digno y amable, en un ambiente cálido y respetuoso que garantice sus derechos constitucionales y legales.” (Fiscalía General de la Nación, 2023, p. 3).

En ese sentido y teniendo en cuenta que el diagnóstico y la reflexión acerca del objeto de intervención apuntan a la necesidad de mejorar la calidad en la atención que se les brinda a las y los usuarios, el presente proyecto se enfocó en continuar fortaleciendo la interiorización del Manual de Atención al Usuario para que sea implementado por las y los funcionarios.

Este proyecto fue pertinente para la institución toda vez que, contribuye al cumplimiento del objetivo propuesto en el Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía, que tiene como fin brindar una atención diferencial que incremente la confianza y la satisfacción de las y los usuarios con los servicios prestados por la entidad. Esto se relaciona también con la pertinencia a nivel social, en la medida en que la población que asiste al CAF sea beneficiada al recibir una atención amable, respetuosa y sobre todo humanizada que satisfaga sus necesidades. Y, por último, es oportuno a nivel disciplinar, porque en el entra en diálogo la fundamentación teórica y metodológica propias del Trabajo Social para la intervención en el campo socio-jurídico con víctimas de violencia intrafamiliar, violencia de género, violencia sexual, inasistencia alimentaria, entre otros delitos.

En consecuencia, se establecieron los siguientes objetivos que fueron las intencionalidades del presente proyecto.

7 Objetivos

7.1 Objetivo general

Continuar fortaleciendo la socialización del Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación para que sea interiorizado e implementado por parte de las y los funcionarios de la institución a fin de mejorar la atención a las usuarias y usuarios del CAF en Medellín.

7.2 Objetivos específicos

- Diseñar un folleto con los aspectos claves del Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación, para que las y los funcionarios lo tengan presente y se brinde una mejor atención.
- Elaborar un material pedagógico que contenga elementos que garanticen una atención humanizada por parte del equipo del CAF a las y los usuarios que se presentan a denunciar.

7.3 Fundamentación teórica

Para orientar el presente proyecto fue necesario contar con aportes teóricos que permitan una lectura crítica de la problemática en cuestión. Por lo que se retomó el modelo *humanista existencialista* que propone “una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social, como son el máximo respeto a la persona que necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención.” (Viscarret, 2009, p. 320). Esto, en la medida en que se buscó brindar una atención basada en el respeto y el trato digno, que permita que además de que las y los usuarios accedan a la justicia, se sientan escuchados y acompañados.

Las personas como el objetivo fundamental del Trabajo Social son quienes le dan sentido, por lo tanto,

El Trabajo Social humanista centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques que lo consideran un paciente (enfermo) o un cliente (asistencialismo). Desde esta posición de partida, el trabajador social humanista dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante y ente racional, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. (Viscarret, 2009, p. 322).

Lo anterior se menciona con la intención de evidenciar que, en el ámbito institucional, por lo general, se establecen relaciones de dominio, es decir, de poder verticales en las cuales las y los usuarios pasan a un lugar inferior al de las y los funcionarios, en donde por el contrario a lo que se pretende con el Manual de Atención al Usuario, se vulnera y revictimiza a las personas que necesitan la atención. Es así como, desde este modelo, la o el Trabajador Social no se asume como un profesional científico que ejerce un rol superior, sino que, se presenta como una persona frente a otra que requiere ayuda, pero que es racional y consciente.

7.3.1 Enfoque de derechos

Para enriquecer y mejorar los procesos de intervención social, el enfoque de derechos es clave en la medida en que es transversal a los fundamentos propios del Trabajo Social, puesto que le da sentido y respaldo a su accionar. Incorporar el enfoque de derechos

Tiene la capacidad de resolver en forma más concreta la superación de la consideración de las personas como meros “beneficiarios” de programas sociales asistenciales, para que éstos sean conceptualizados como titulares plenos e integrales de derechos cuya garantía es responsabilidad del Estado y donde su expresión es la aplicación y no el enunciado. (Carballeda, 2016, p. 2)

Desde este enfoque las y los usuarios son considerados sujetos de derechos y en ese sentido, merecen igualdad y no discriminación. La intervención social basada en los

Derechos Humanos conduce a disminuir la injusticia y las múltiples violencias, garantizando así el bienestar social.

7.4 Referente conceptual

7.4.1 Atención al usuario

El concepto de atención al usuario ha sido poco abordado, pues es común ver que se use más el término atención al cliente siendo este más comercial y depende de la entidad, institución o empresa el significado que se le dé en vista de los productos y/o servicios que ofertan y así mismo crean diferentes estrategias de atención. En este caso, la Fiscalía General de la Nación (2023)

Se esfuerza cada día por mejorar la atención a través del desarrollo de estrategias que permitan humanizar el servicio, teniendo en cuenta que se considera al usuario como una persona que debe ser tratada con calidez, empatía y amabilidad, respetando sus derechos. (p. 3).

En este marco, es fundamental el concepto de atención al usuario, en la medida en que las personas que llegan a la entidad tienen necesidades y situaciones permeadas de sensibilidad por lo que requieren un servicio enfocado en el trato digno y humanizado.

7.4.2 Humanización

La humanización en la atención es una categoría utilizada mayormente en los servicios de salud, la cual se puede retomar en otros escenarios en los cuales se presta igualmente un servicio. La humanización en la atención a los usuarios implica ponerse en el lugar de los otros, la cercanía con ellos y el uso de la empatía para entender la situación por la que atraviesan, “es un término que resume un trato humano, justo, equitativo y deseable que todo ser debería recibir en cualquier momento” (Gutiérrez, 2017, p.8)

Como elemento constitutivo esta la escucha activa para reconocer los problemas y las dificultades para poder proporcionarles una respuesta efectiva a su solicitud, que garantice una atención de calidad, esto implica no trabajar mecánicamente, es decir, tener presente que la persona que requiere el servicio posee dignidad. En últimas, el éxito de una atención empática está en individualizar y personalizar cada caso, puesto que los requerimientos y la historia de cada persona es diferente.

7.5 Diseño metodológico

La intervención en Trabajo Social va de la mano del proceso investigativo, por consiguiente, debe incluir los componentes metodológicos que permitan leer la realidad y orientar la acción profesional por medio de técnicas e instrumentos. De este modo, podemos “pensar la metodología como una estrategia flexible, crítica y dialéctica.” (Rozas, 1998, p.70).

Debido a la intencionalidad de este proyecto, fue fundamental retomar la investigación social cualitativas puesto que esta, según María Eumelia Galeano (2012)

Apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de la lógica de los diversos actores sociales, con una mirada "desde adentro", y rescatando la singularidad y las particularidades propias de los procesos sociales. Los estudios cualitativos ponen especial énfasis en la valoración de lo subjetivo y lo vivencial y en la interacción entre sujetos de la investigación; privilegian lo local; lo cotidiano y lo cultural para comprender la lógica y el significado que tienen los procesos sociales para los propios actores, que son quienes viven y producen la realidad sociocultural. (p.20)

En ese sentido y como este proyecto estuvo centrado en las necesidades de las y los usuarios, las estrategias que se realizaron fueron dirigidas a las y los funcionarios, como también a las personas que llegan día a día al CAF a solicitar los servicios que allí se ofrecen, es decir, por un lado con el equipo de trabajo se continuo socializando el Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía y se les dio un material que contenía elementos claves y los lineamientos estipulados por la Fiscalía para humanizar el servicio, y por otro lado, a las y

los usuarios se les brindó un trato digno y la información pertinente para que la atención que recibieran fuera la adecuada.

7.5.1 Estrategias metodológicas

Así pues, para llevar a cabo el proyecto de intervención se elaboraron estrategias tanto para los y las funcionarios, las y los practicantes, como también las y los usuarios, las cuales son:

- Apropiación del manual de atención al usuario: para el mes de julio se propuso el juego de preguntados para identificar que tan apropiado está el equipo del CAF (funcionarios/as y practicantes) sobre el Manual de atención al usuario.
- Retroalimentación elementos claves del manual de atención al usuario: en el mes de julio de 2023, se socializó con las y los funcionarios y las y los practicantes los elementos claves del Manual de atención al usuario, para promover su interiorización y aplicación en la sala de denuncias.
- En los meses de junio, julio y agosto se propuso informar a las y los usuarios sobre los tipos de delitos que se recibe en el CAF, los tiempos de espera aproximados y los canales de atención por medio de los cuales pueden realizar sus respectivas denuncias de manera más ágil.
- Elaboración de material pedagógico que contenga elementos que garanticen una atención humanizada por parte del equipo del CAF a las y los usuarios que se presentan a denunciar, como insumo y resultado de este proyecto de intervención.

7.5.2 Evaluación del proyecto

Para la evaluación de los resultados del proyecto de intervención se propuso realizar dos encuestas, la primera dirigida al equipo de trabajo del CAF, es decir a las y los funcionarios y a las y los practicantes (trabajo social, psicología, derecho), la cual permita hacer seguimiento e identificar al mes de septiembre del año 2023, que tan apropiados están en relación con el Manual de Atención al Usuario, para así analizar si la continuación de los

proyectos enmarcados en mejorar la atención en la sala de denuncias ha sido efectiva. La segunda encuesta estaba diseñada para las y los usuarios que asisten al CAF, en la cual se pueda reconocer el nivel de satisfacción que tienen en cuanto a la atención que reciben por parte del equipo, para determinar así, el grado de calidad en la atención.

7.6 Consideraciones éticas

El proyecto estuvo guiado por los postulados del Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia (2019), como instrumento rector que regula el quehacer profesional. Los principios que allí se establecen son justicia, dignidad, libertad, respeto, solidaridad y confidencialidad, en ese sentido, este proyecto de intervención desde su primera fase tuvo como foco la garantía de los derechos humanos, en la medida en la que con él se buscaba el bienestar social, el trato digno y la atención humanizada en el acceso a la justicia. A su vez, se retomaron los valores que orientan la atención a las y los usuarios establecidos por la Fiscalía General de la Nación en su Código de Ética (2023), estos son servicio al bien general, legalidad, respeto, confidencialidad, conocimiento, compromiso y calidad, con el fin de satisfacer las necesidades de las y los usuarios que asisten a la entidad.

7.7 Plan de acción proyecto de intervención

Tabla 2
Plan de acción proyecto de intervención

| PLAN DE ACCIÓN PROYECTO DE INTERVENCIÓN | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------|---|-------------------------|---------------------------------|--------------------|------|------|-----|
| Continuar fortaleciendo la socialización del Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación para que sea interiorizado e implementado por parte de las y los funcionarios de la institución para mejorar la atención a las usuarias y usuarios del CAF en Medellín. | | | | | | | | | | | |
| FASES | METAS | ACTIVIDADES POR META | OBJETIVO | RESPONSABLE | INDICADOR | FUENTES DE VERIFICACIÓN | RECURSOS | CRONOGRAMA POR MES | | | |
| | | | | | | | | JULIO | AGOS | SEPT | OCT |
| PLANEACIÓN | Plantear el cronograma proyecto de intervención | Formular actividades a realizar dentro del proyecto de intervención | Plantear una estrategia de socialización del Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación | Mariana Ocampo Toro | Producto entregable | Informe de práctica | Computador, revisión documental | X | | | |
| | Elaboración material | Elaborar material pedagógico contenga elementos que garanticen una atención humanizada por parte del equipo del CAF a las y los usuarios que se presentan a denunciar | Posibilitar que el equipo del CAF tenga presente los elementos del manual de atención al usuario y brinden una mejor atención | Mariana Ocampo Toro | Cantidad de funcionarios y funcionarias que reciben el material | Plegable, folletos | Computador, impresora, hojas | X | X | | |
| EJECUCIÓN | Apropiación del manual de atención al usuario | Juego de Preguntados para evaluar que tan apropiados están las y los funcionarios del manual de atención al usuario por medio | Identificar que tan apropiado esta el equipo del CAF sobre el manual de atención al usuario | Mariana Ocampo Toro | Evaluación de apropiación | Plantilla de asistencia | Fichas con las preguntas | X | | | |
| | Retroalimentación elementos claves del manual de atención al usuario | Socializar los elementos claves del manual de atención al usuario | Promover la interiorización del manual de atención al usuario para que sea aplicado | Mariana Ocampo Toro | Evaluación de aprendizajes | Plantilla de asistencia | Computador, dispositivos | | X | | |
| | Informar a las y los usuarios sobre los tipos de delitos que se recibe y los canales de atención | Brindar información a las y los usuarios en la sala de espera sobre los tipos de delitos que se reciben, los tiempos de espera y los canales de atención | Lograr que las y los usuarios reciban la información para agilizar los tiempos en la atención | Mariana Ocampo Toro | Número de usuarios que recibieron la información | Fotos | Celular | X | X | X | |
| EVALUACIÓN | Evaluación del proceso | | Evaluar el proyecto de intervención | Mariana Ocampo Toro | | | | | X | X | |

8 Informe de gestión

Dentro de cada proyecto de intervención la metodología juega un papel relevante, toda vez que “es ante todo un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular, reguladora de un accionar específico que demanda el cumplimiento de ciertos objetivos que se revierten en resultados.” (Vélez, 2003, p. 59)

En el informe de gestión se da cuenta detallada de las actividades que se realizaron como también las que no se ejecutaron de acuerdo con el plan de acción elaborado por la estudiante al momento de iniciar la práctica académica. Con este informe se pueden poner en evidencia los logros, aprendizajes y dificultades encontrados durante el periodo de práctica, permitiendo así evaluar los resultados obtenidos.

Este informe de gestión está directamente relacionado con lo proyectado en el plan de acción (Tabla 1); fase 1 responsabilidades en el campo de práctica, fase 2 responsabilidades académicas y fase 3 proyecto de intervención.

8.1 Fase 1: Funciones “Centro de Atención de la Fiscalía - CAF”

8.1.1 *Inserción al campo de práctica*

La práctica académica inició el 6 de febrero del año 2023, puesto que esta fue la fecha en la cual llegó la resolución elaborada por la “Coordinación de convenios interinstitucionales para prácticas y judicaturas”. Dicha resolución es la que permite el ingreso a las y los practicantes a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.

En esta fecha se inició con el proceso de inserción, logrando realizar el acercamiento al campo de práctica, el equipo de trabajo y las actividades a desarrollar. Este momento se cumplió de la mejor manera gracias al acompañamiento tanto de la Trabajadora Social Nadia Villa Ángulo y la asesora académica Rosángela Carmona Agudelo.

8.1.2 Atenciones diarias

Las atenciones se realizaron diariamente de manera presencial, abordando principalmente los casos de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género, delitos sexuales e inasistencia alimentaria. Las y los usuarios que llegaban a denunciar estos tipos de delitos, eran atendidos en una primera instancia por el equipo psicosocial, conformado por la Trabajadora Social Nadia Villa y las y los practicantes de Trabajo Social y Psicología, en este primer momento se escuchaba de manera activa cada caso, se brindaba orientación y asesoría, y se remitían donde las y los abogados quienes recibían la denuncia, además de remitir a las diferentes redes y rutas de apoyo, tales como: línea 123 Mujer, Líneas de atención psicológicas (Línea Amiga Saludable y Salud para el alma), medicina legal, comisarías de familia, inspecciones de policía, consultorios jurídicos, ICBF, Caivas, Unidad de responsabilidad penal para adolescentes, entre otras.

En dichas asesorías cuando se trataba de violencia intrafamiliar, se les explicaba a las usuarias los diferentes tipos de violencia y se aplicaba el violentómetro, el cual es un instrumento que clasifica las diferentes manifestaciones de violencia, permitiendo detectarlas y atenderlas a tiempo, generando así espacios de reflexión y autoevaluación respecto a la situación problemática por la que atraviesan.

Las atenciones eran registradas diariamente en la plataforma CAV, allí se realizaba una relatoría que contenía los datos básicos de las y los usuarios que llegaban a denunciar, el motivo por el cual asistían, la orientación y remisión que se les brindaba y las recomendaciones para cada caso.

Tabla 3

Asesorías diarias. La cantidad total abarca los dos semestres de práctica.

| Asesorías | Cantidad |
|-------------------------------------|-----------------|
| Violencia intrafamiliar y de género | 112 |
| Delitos Sexuales | 15 |
| Otros delitos | 31 |
| Total | 158 |

8.1.3 Aplicación del Formato de Identificación del Riesgo (FIR)

Cuando llegaban mujeres a denunciar por violencia intrafamiliar o violencia de género, se les realizaba un cuestionario el cual contenía preguntas relacionadas al comportamiento de la pareja o de la persona agresora, a través de este formato, se buscaba identificar el riesgo en el que se encontraban (bajo, moderado, grave y extremo), y dependiendo del caso, cuando era extremo, se remitía inmediatamente a la Unidad de Reacción Inmediata, de lo contrario, debían esperar el turno para ser atendidas. La cantidad de Formatos de Identificación del Riesgo aplicados durante la práctica fueron 16.

8.1.4 Atención en los módulos de Autogestión

La sala de denuncias cuenta con el servicio de autogestión, en el cual las y los usuarios pueden realizar sus respectivas denuncias de delitos tales como estafas, hurtos, falsedad en documento, calumnia, entre otros, de una manera más ágil, puesto que no deben esperar a que un orientador los atienda, sino que, con un turno, inmediatamente pasan a los módulos en los cuales hay computadores dispuestos para este proceso.

Allí, los y las practicantes acompañan y orientan a las y los usuarios, explicándoles como es el funcionamiento de la página por medio de la cual realizan sus denuncias, además de resolver las dudas que se vayan presentando mientras redactan la denuncia.

8.1.5 Sensibilizaciones para los procesos de conciliaciones

En el mes de marzo de 2023, la Fiscalía General de la Nación inició unas jornadas de conciliación con las que se busca darle agilidad a las denuncias querrelables, es decir, aquellos delitos de menor gravedad. La función de las y los practicantes consistía en realizar el primer paso, el cual era la sensibilización que se basaba en llamar a la víctima o denunciante y al indiciado, para explicarles sobre los procesos de conciliación, en los que, por medio de un abogado de la Fiscalía, las dos partes pueden llegar a un acuerdo y darle una pronta solución a la denuncia. El objetivo de la llamada era convencer a ambas partes para que asistieran a la conciliación y así acelerar el estado de cada denuncia. El total de las sensibilizaciones realizadas fueron 32.

8.1.6 Informes Mensuales de actividades

Se realizó entrega de reportes de las actividades desarrolladas durante cada mes, los informes tenían como objetivo analizar y describir las actividades realizadas por las y los practicantes en el CAF, así como los logros cualitativos y cuantitativos, los hallazgos, dificultades y acciones de mejoramiento.

8.2 Fase 2: Responsabilidades académicas

8.2.1 Seminario de prácticas II

Para el nivel de práctica profesional II correspondía realizar el seminario de prácticas II, los encuentros se llevaron a cabo los miércoles 22, viernes 24, miércoles 29, viernes 31 de marzo y martes 11, viernes 14 de abril, en el horario de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El tema principal de este seminario era “La investigación social como parte del proceso de intervención de Trabajo Social”, en los espacios se abarcaron temas como: el concepto de evaluación, el monitoreo, el seguimiento, así como las características y momentos de la evaluación, la metodología y paradigmas en la evaluación, finalizando con la construcción de indicadores, todo lo anterior con el objetivo de entender la importancia de evaluar en los proyectos sociales.

Este seminario tenía una nota que equivalía al 25% de la nota final de la práctica, para esto se requería realizar un trabajo final que recopilara todos los elementos vistos en clase.

8.2.2 Seminario de práctica III

Para el periodo de práctica III de la misma manera correspondía el seminario III, el cual tenía como propósito abordar la ética profesional, para esto, los encuentros se realizaron los martes 5, jueves 7, martes 12 y martes 19 del mes de septiembre, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. Este espacio estuvo dividido en tres temas claves: la ética profesional en los contextos contemporáneos, la ética en la vida profesional y la ética y sus dilemas. Igualmente,

el seminario otorgaba una nota del 25%, la cual consistía en realizar un ensayo reflexivo por el tema abordado.

8.2.3 Asesorías académicas

Las asesorías se desarrollaron de acuerdo con el cronograma pactado con la asesora académica Rosángela Carmona Agudelo en el plan de asesorías de la práctica académica, llevándose de manera satisfactoria, permitiendo adquirir conocimientos y resolver dudas para la planeación, elaboración y posterior ejecución del proyecto de intervención. Además, dentro de cada asesoría, hubo espacio para que se hablara sobre cómo iba el proceso en el campo de práctica y se resolvieran inquietudes por parte de la docente acerca de las actividades a desarrollar en el CAF.

8.2.4 Entrega de productos

Dentro del conjunto de los productos a entregar estaban: la contextualización, el plan de acción, el diagnóstico, el objeto de intervención, la propuesta de intervención y el informe de actividades semanales. Las fechas fueron estipuladas en el plan de práctica y se ejecutaron dentro de los tiempos acordados, cumpliendo con los objetivos propuestos, gracias al acompañamiento permanente de la asesora Rosángela Carmona Agudelo.

8.3 Fase 3: Proyecto de intervención “Humanizar la atención a las y los usuarios que asisten al Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)”

8.3.1 Contextualización

Para elaborar el contexto institucional se utilizaron diferentes técnicas de recolección de información como la observación participante, la revisión bibliográfica y documental y las conversaciones con la acompañante institucional Nadia Villa, las cuales sirvieron como insumo para el conocimiento de los antecedentes y funcionamiento de la entidad y las actividades a desarrollar por parte de las y los practicantes, adicionalmente, permitieron reconocer el entorno en el cual se llevara a cabo la práctica académica

8.3.2 Diagnóstico

La lectura contextual permitió identificar necesidades y demandas a intervenir en el campo de práctica, poniendo el foco en la atención que se le brinda a las y los usuarios que asisten diariamente al CAF.

8.3.3 Propuesta de intervención

La propuesta de intervención se construyó a partir de la necesidad de mejorar la atención en el CAF, esta propuesta fue conversada con la asesora académica y la acompañante institucional, desarrollando el objetivo general y los específicos, el referente teórico y metodológico y las técnicas para implementar el proyecto.

8.3.4 Ejecución

Las actividades ejecutadas y descritas a continuación permitieron cumplir con lo propuestos en la planeación del proyecto de intervención, en la medida en que cada una aportó al logro de cada objetivo.

- Por medio de juego preguntados, se realizaron diferentes preguntas encaminadas a identificar la apropiación que tiene el equipo del CAF en cuanto al Manual de Atención al usuario.
- Charlas en las cuales se les informa a las y los usuarios los tipos de delitos que se reciben en el CAF, los tiempos de espera que deben permanecer en la sala, además de los diferentes canales por los cuales pueden realizar sus denuncias, los cuales, en algunos casos, agilizan los procesos.
- Por medio de la cuenta de la acompañante institucional Nadia Villa Ángulo, se envió un correo que contenía el material desarrollado por Diana Penagos, con el fin de que las y los funcionarios, así como las y los practicantes, reconocieran e interiorizarán el

Manual de Atención a las y los usuarios, Esto, con el fin de darle continuidad al proyecto propuesto.

- Elaboración del folleto con los aspectos claves del Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación, para que las y los funcionarios lo tengan presente y se brinde una mejor atención.

Por diferentes situaciones emergentes en el campo de práctica, como el periodo vacacional entre junio y julio de las y los practicantes de Trabajo Social y Psicología, la demanda en las atenciones psicosociales aumentó puesto que no había personal de cara al servicio, ocasionando que en estos meses las responsabilidades se inclinaran en las funciones a desempeñar en el CAF, causando que algunas fechas en las cuales se habían propuesto actividades para cumplir con los objetivos del presente proyecto de intervención se corrieran y otras no se llevaran a cabo, como la evaluación del proyecto que no se logró realizar. Otro de los emergentes fue la salida de la acompañante institucional Nadia Villa Ángulo en el mes de agosto y el ingreso de la nueva acompañante Laura Cristina Guzmán Berrío, aspecto que también influyó en el aplazamiento de las fechas, debido a que el empalme de la nueva acompañante requirió del apoyo de las y los practicantes en las actividades relacionadas al funcionamiento del área psicosocial.

9 Resultados esperados

- Fortalecer en el equipo de trabajo del Centro de Atención de la Fiscalía habilidades sociales que permitan reconocer las necesidades y requerimientos de las y los usuarios, teniendo presente que estos llegan con dificultades y derechos vulnerados en busca de soluciones.
- Generar conciencia crítica en las y los funcionarios sobre la importancia de la empatía y humanización como pilares indispensables para brindar una buena atención a las y los usuarios, garantizando así el derecho al acceso a la justicia y la equidad social.
- Aportar insumos para que el equipo interdisciplinario este constantemente en retroalimentación sobre la manera en la que prestan el servicio y se puedan fortalecer así los procesos institucionales que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.
- Teniendo en cuenta la falta de personal por la que atraviesa el Centro de Atención de la Fiscalía, se espera que la atención continúe mejorando en términos del trato digno y humanizado, como también en la agilidad en los procesos.

10 Reflexiones y consideraciones

El desarrollo de la práctica profesional en el Centro de Atención de la Fiscalía (CAF) posibilitó un proceso de aprendizaje y construcción tanto personal como profesional, así como un espacio de reflexión crítica a el modelo de atención a las y los “usuarios” en los servicios jurídicos, modelos que concibe a las personas con las que se interactúa en el contexto del quehacer profesional como aquellos que buscan o requieren un servicio, conduciendo meramente al asistencialismo en la medida en la que son reducidos al ámbito de la tecnocracia, pues si bien las personas que asisten al CAF están atravesando por alguna dificultad y requieren de asesoría y orientación, son sujetos con historia, que tienen autonomía para pensar y decidir, y que en medio de las condiciones vulnerables por las que están atravesando, necesitan un acompañamiento basado en la escucha activa y en la empatía, como pilares de la intervención social en los escenarios de vulneración de derechos.

El ejercicio práctico realizado en la institución deja entrever la importancia de propiciar espacios seguros y establecer relaciones sanas, por un lado, con las y los funcionarios que hacen parte del equipo de trabajo del CAF dado que, consolidar relaciones sólidas y horizontales entre compañeros y compañeras, en las cuales se reconozca el saber de las y los otros, permite la construcción colectiva, el acompañamiento integral y el logro de objetivos. Y por otro, con las personas que acuden diariamente al CAF, respetando su humanidad y dignidad, para contribuir así a la intervención sin daño.

La importancia del cuidado de sí. Las y los profesionales que ejercen su trabajo en entornos violentos donde asisten personas que han sido vulneradas y que sufren consecuencias de situaciones traumáticas, se ven expuestos al desgaste profesional en cuanto a que son quienes hacen frente a las circunstancias de sufrimiento y dificultad de las y los demás. El brindar ayuda y empatía implica conectarse con las experiencias de las y los otros, lo que puede llevar a experimentar agotamiento físico, mental y emocional de la mano de sentimientos de tristeza, ansiedad y frustración, por tanto, es necesario que las y los profesionales establezcan límites claros entre la vida personal y la profesional, así como estrategias de autocuidado y que la institución reconozca la importancia de la salud mental de sus funcionarios y funcionarias y genere estrategias y programas para prevenir y atender el desgaste por empatía.

Ahora, se considera pertinente la vinculación de las y los profesionales sociales en la institución, en vista de que, en el ámbito jurídico, son quienes dotan de sentido e intencionalidad las intervenciones, aportando a la no discriminación, apoyo emocional y orientación a personas que enfrentan problemas legales, contribuyendo a la promoción de la justicia social, equidad y defensa de los derechos humanos.

Se recomienda la continuidad de proyectos enfocados en el mejoramiento de la atención a las y los usuarios, puesto que son las personas que llegan al CAF, la razón de ser de la entidad, por tanto, trabajar constantemente en este asunto permite satisfacer las necesidades de estos y conduce a la meta de la atención humanizada en los servicios jurídicos.

Referencias

- Aquín, N. (1995). Acerca del objeto del trabajo social. *Revista Acto social* 4(10). pp. 1-12. Universidad Nacional de Córdoba.
- Carballeda, A. J. (2016). El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. *Margen* (82). pp.1-4. bit.ly/3EUu9ul
- Cifuentes, R. M. (2005). Conceptos para leer la intervención en trabajo social. *Revista Colombiana de Trabajo Social*. No. 20. CONETS.
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). *Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia y Reglamento Interno del Comité de ética*. Imagen y creación publicitaria. <http://bit.ly/3Y9n5Sz>
- Fiscalía General de la Nación. (2023). *Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación*. bit.ly/48n76WN
- Fiscalía General de la Nación. (2023). *Portafolio de servicios*. bit.ly/46nQ8pd
- Fiscalía General de la Nación. (2023). *Quiénes somos*. <https://bit.ly/3ZuhXu7>
- Galeano Marín, M. E. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada*. La Carreta Editores.
- Gutiérrez Fernández, R. (2017). La humanización de (en) la Atención Primaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 10(1). pp. 29-38. bit.ly/48saSOW
- Keats, D. (1992). *La entrevista perfecta. Cómo obtener toda la información necesaria en cualquier tipo de entrevista*. Editorial Pax México.
- Penagos Tejada, D. C. (2021). *Buenas prácticas para una atención empática* [informe de práctica, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia.
- Quintero Velásquez, Á. M. (1997). *Niveles de intervención con la familia. En Trabajo Social y procesos familiares*. Lumen-Hvmanitas.
- Rozas Pagaza, M. (1998). El proceso metodológico en la intervención profesional. *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. pp. 75-96. Espacio Editorial.
- Vélez Restrepo, O. L. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Espacio Editorial.
- Viscarret, J. J. (2009). Modelo Humanista/Existencialista. *Métodos y modelos de intervención en Trabajo Social*. pp. 320-326. bit.ly/3Rxcfpk

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de información.

Nivel de satisfacción de las y los usuarios CAF.

Conocer el nivel de satisfacción de las y los usuarios respecto a la atención brindada por las y los funcionarios del Centro de Atención de la Fiscalía.

En general, ¿Qué tan satisfech@ se sintió con la atención brindada por las y los profesionales * del Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

¿Por qué? *

Texto de respuesta larga

¿Qué tan acompañad@ se sintió por el equipo del Centro de Atención de la Fiscalía (CAF)? *
(de 1 a 5 nada acompañado o muy acompañado)

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

⋮

¿Considera que la atención brindada satisface sus necesidades? ¿por qué? *

Texto de respuesta larga

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida? *

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

¿Qué aspectos cree que se pueden mejorar o fortalecer para brindar una adecuada atención * a las y los usuarios?

Texto de respuesta larga

Anexo 2. Evidencias.





Manual de Atención a los usuarios y usuarias

Externo

Recibidos x



Nadia De Jesus Villa Angulo

2 ago 2023, 14:48 (hace 5 días)



Cordial saludo, deseo se encuentren bien.

Envío material para su conocimiento y aplicación en el campo de práctica. Es importante que lo lean para que tengan claridades para garantizar una mejor atención a las y los usuarios que asisten diariamente al Centro de Atención de la fiscalía (CAF).

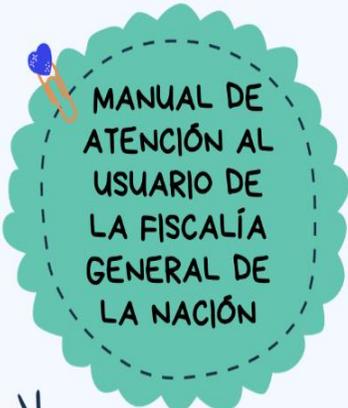
Cartilla pedagógica Manual de atención a las y los usuarios.

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

Vídeo sobre el Manual de atención a las y los usuarios.

<https://www.powtoon.com/online-presentation/gb03WBPqPR5/?mode=movie>

Anexo 3. Folleto pedagógico.



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

La aplicación de los lineamientos establecidos en manual es de carácter obligatorio y de estricto cumplimiento.

LA ATENCIÓN A LAS Y LOS USUARIOS

Comprende orientar, informar, recibir denuncias y peticiones, articular y remitir a los usuarios a otras Entidades, en cualquier momento del proceso, a través de los diferentes canales de acceso a la justicia con los que cuenta la Fiscalía General de la Nación.

Orientar

Informar

Articular

Remitir

Recibir denuncias

Para que el servicio a las y los usuarios sea realmente de calidad, se busca cumplir con los siguientes atributos:

- 1** **Confiable:** Capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad. La información que se entrega al usuario debe ser objetiva, exacta y clara.
- 2** **Amable:** Que la atención suministrada sea respetuosa, gentil y honesta, dándole la importancia que se merece el usuario.
- 3** **Digno:** Que la atención al usuario sea acorde con toda condición humana. Es decir, que se le atienda con el respeto que se merece y teniendo en cuenta el enfoque diferencial.
- 4** **Efectivo:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, logrando la respuesta esperada.
- 5** **Oportuno:** Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- 6** **Pertinente:** La atención debe ser coherente con las características, circunstancias y condiciones del usuario que solicita el servicio.
- 7** **Responsable:** La atención al usuario debe contar con servidores públicos que cumplan de manera efectiva con sus obligaciones.

Competencias que un servidor debe desarrollar durante la atención a las y los usuarios.

La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del servidor público, por lo que se consideran necesarias las siguientes competencias:

- Tolerancia
- Empatía
- Buena comunicación
- Capacidad de gestión del tiempo

VALORES Y PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN A LAS Y LOS USUARIOS EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

- Servicio al bien general
- Legalidad
- Respeto
- Confidencialidad
- Conocimiento
- Compromiso
- Calidad